

## СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Основные положения и словарь

## СІСТЭМЫ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКАСЦІ

Асноўныя палажэнні і слоўнік

(ISO 9000:2015, IDT)

Издание официальное



Госстандарт

Минск



**Ключевые слова:** качество, системы менеджмента качества, принципы менеджмента качества, фундаментальные концепции менеджмента качества

## Предисловие

Цели, основные принципы, положения по государственному регулированию и управлению в области технического нормирования и стандартизации установлены Законом Республики Беларусь «О техническом нормировании и стандартизации».

1 ПОДГОТОВЛЕН научно-производственным республиканским унитарным предприятием «Белорусский государственный институт стандартизации и сертификации» (БелГИСС) ВНЕСЕН Госстандартом Республики Беларусь

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ постановлением Госстандарта Республики Беларусь от 14 декабря 2015 г. № 58

3 Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ISO 9000:2015 Quality management systems – Fundamentals and vocabulary (Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь).

Международный стандарт разработан техническим комитетом по стандартизации ISO/TC 176 «Менеджмент качества и обеспечение гарантии качества» Международной организации по стандартизации (ISO).

Перевод с английского языка (en).

Официальный экземпляр международного стандарта, на основе которого подготовлен настоящий государственный стандарт, имеется в Национальном фонде ТНПА.

Степень соответствия – идентичная (IDT)

4 ВЗАМЕН СТБ ИСО 9000-2006

© Госстандарт, 2015

Настоящий стандарт не может быть воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Госстандарта Республики Беларусь

Издан на русском языке



## Содержание

1 Область применения .....	1
2 Фундаментальные концепции и принципы менеджмента качества .....	1
2.1 Общие положения .....	1
2.2 Фундаментальные концепции .....	1
2.3 Принципы менеджмента качества .....	3
2.4 Разработка СМК с использованием фундаментальных концепций и принципов .....	7
3 Термины и определения .....	8
3.1 Термины, связанные с лицом или персоналом .....	8
3.2 Термины, связанные с организацией .....	9
3.3 Термины, связанные с деятельностью .....	10
3.4 Термины, связанные с процессом .....	12
3.5 Термины, связанные с системой .....	14
3.6 Термины, связанные с требованием .....	15
3.7 Термины, связанные с результатом .....	17
3.8 Термины, связанные с данными, информацией и документом .....	19
3.9 Термины, связанные с потребителем .....	21
3.10 Термины, связанные с характеристикой .....	22
3.11 Термины, связанные с определением .....	23
3.12 Термины, связанные с действием .....	24
3.13 Термины, связанные с аудитом .....	26
Приложение А (справочное) Взаимосвязи концепций и их графическое представление .....	29
Библиография .....	43
Алфавитный указатель терминов на русском языке .....	46
Алфавитный указатель терминов на белорусском языке .....	49
Алфавитный указатель терминов на английском языке .....	52

## Введение

Настоящий стандарт содержит фундаментальные концепции, принципы и терминологию в области систем менеджмента качества (СМК) и обеспечивает основу для других стандартов в области СМК. Настоящий стандарт предназначен для того, чтобы помочь пользователю понять фундаментальные концепции, принципы и терминологию менеджмента качества для результативного и эффективного внедрения СМК и получения ценности от других стандартов в области СМК.

Настоящий стандарт предлагает строго определенную СМК, базирующуюся на структуре, которая интегрирует установленные фундаментальные концепции, принципы, процессы и ресурсы, связанные с качеством, чтобы помочь организациям реализовать свои цели. Настоящий стандарт применим ко всем организациям независимо от размера, сложности или бизнес-модели. Целью настоящего стандарта является повышение осведомленности организации об обязанностях и обязательствах по выполнению потребностей и ожиданий своих потребителей и заинтересованных сторон, а также по достижению удовлетворенности ее продукцией и услугами.

Настоящий стандарт содержит семь принципов менеджмента качества, поддерживающих фундаментальные концепции, описанные в 2.2. В 2.3 для каждого принципа менеджмента качества приведены «Формулировка», описывающая каждый принцип, «Обоснование», объясняющее, для чего организации необходимо обращаться к данному принципу, «Ключевые выгоды», которые присущи принципам, и «Возможные действия», которые организация может предпринять, применяя принцип.

Настоящий стандарт содержит термины и определения, которые применимы для всех стандартов, разработанных ISO/TC 176 в области менеджмента качества и СМК, а также для других отраслевых стандартов в области СМК, основанных на этих стандартах, на момент публикации. Термины и определения расположены в концептуальном порядке, с алфавитным указателем, представленным в конце стандарта. Приложение А включает набор диаграмм концептуальных систем, которые формируют их концептуальный порядок.

Примечание – Руководство по некоторым дополнительным словам, часто используемым в стандартах в области СМК, разработанных ISO/TC 176, которые имеют определенное словарное значение, приведены в глоссарии, доступном по ссылке: [http://www.iso.org/iso/03\\_terminology\\_used\\_in\\_iso\\_9000\\_family.pdf](http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf).



## ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
Основные положения и словарьСІСТЭМЫ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКАСЦІ  
Асноўныя палажэнні і слоўнікQuality management systems  
Fundamentals and vocabulary

Дата введения 2016-03-01

**1 Область применения**

Настоящий стандарт описывает фундаментальные концепции и принципы менеджмента качества, которые универсально применимы к:

- организациям, стремящимся к устойчивому успеху посредством внедрения системы менеджмента качества;
- потребителям, стремящимся получить уверенность в способности организации постоянно предоставлять продукцию и услуги, соответствующие их требованиям;
- организациям, стремящимся получить уверенность в том, что в их цепи поставок будет обеспечиваться выполнение требований к продукции и услугам;
- организациям и заинтересованным сторонам, стремящимся к улучшению коммуникаций посредством одинакового понимания терминологии, используемой в менеджменте качества;
- организациям, осуществляющим оценку соответствия требованиям ISO 9001;
- поставщикам, осуществляющим подготовку, оценку или дающим рекомендации в области менеджмента качества;
- разработчикам связанных стандартов.

Настоящий стандарт устанавливает термины и определения, которые применимы ко всем стандартам в области менеджмента качества и систем менеджмента качества, разработанным ISO/TC 176.

**2 Фундаментальные концепции и принципы менеджмента качества****2.1 Общие положения**

Концепции и принципы менеджмента качества, описанные в настоящем стандарте, наделяют организацию способностью отвечать вызовам, возникающим в среде, которая значительно отличается от той, что была ранее. Контекст, в котором работает организация сегодня, характеризуется ускоренными изменениями, глобализацией рынков и выделением знаний в качестве основного ресурса. Воздействие качества выходит за рамки удовлетворения потребителя: качество также может иметь прямое воздействие на репутацию организации.

Общество стало более образованным и требовательным, что делает заинтересованные стороны все более и более влиятельными. В настоящем стандарте представлен более широкий способ мышления об организации с предоставлением фундаментальных концепций и принципов, необходимых для использования при разработке системы менеджмента качества (СМК).

Все концепции, принципы и их взаимосвязи следует рассматривать в целом, а не в отдельности друг от друга. Не существует отдельно взятой концепции или принципа, которые являются более важными, чем другие. В каждый конкретный момент времени критичным является нахождение правильного баланса их применения.

**2.2 Фундаментальные концепции****2.2.1 Качество**

Организация, ориентированная на качество, продвигает культуру, которая является результатом ее поведения, отношений, деятельности и процессов, создающих ценность, посредством выполнения потребностей и ожиданий потребителей и других соответствующих заинтересованных сторон.

Издание официальное

## СТБ ISO 9000-2015

Качество продукции и услуг организации определяется способностью удовлетворять потребителей и воздействием на соответствующие заинтересованные стороны, которое может быть предполагаемым или непредполагаемым.

Качество продукции и услуг включает не только их предполагаемые функции и пригодность, но также их воспринимаемую ценность и выгоду для потребителя.

### 2.2.2 Система менеджмента качества

СМК охватывает виды деятельности, с помощью которых организация идентифицирует свои цели, а также определяет процессы и ресурсы, требуемые для достижения желаемых результатов.

СМК осуществляет менеджмент взаимодействующих процессов и ресурсов, требуемых для предоставления ценности и получения результатов для соответствующих заинтересованных сторон.

СМК позволяет высшему руководству оптимизировать использование ресурсов с учетом долгосрочных и краткосрочных последствий своих решений.

СМК предоставляет средства для идентификации действий по рассмотрению предполагаемых и непредполагаемых последствий при предоставлении продукции и услуг.

### 2.2.3 Контекст организации

Понимание контекста организации является процессом. В этом процессе определяются факторы, которые влияют на намерения, цели и устойчивость организации. В процессе рассматриваются такие внутренние факторы, как ценности, культура, знания и пригодность организации. В процессе также рассматриваются такие внешние факторы, как правовая, технологическая, конкурентная, рыночная, культурная, социальная и экономическая среда.

Примерами способов выражения намерений организации являются видение, миссия, политики и цели.

### 2.2.4 Заинтересованные стороны

Концепция заинтересованных сторон выходит за рамки ориентации только на потребителя. Важно рассматривать все соответствующие заинтересованные стороны.

Идентификация этих заинтересованных сторон является частью процесса понимания контекста организации. Соответствующими заинтересованными сторонами являются стороны, которые представляют собой значительный риск для устойчивости организации, если их потребности и ожидания не выполняются. Чтобы снизить этот риск, организации определяют, какие результаты необходимо предоставить соответствующим заинтересованным сторонам.

Организации привлекают, получают и сохраняют поддержку соответствующих заинтересованных сторон, от которых зависит их успех.

### 2.2.5 Поддержка

#### 2.2.5.1 Общие положения

Поддержка СМК высшим руководством и привлеченность персонала позволяют:

- обеспечивать наличие адекватных человеческих и других ресурсов;
- осуществлять мониторинг процессов и результатов;
- определять и оценивать риски и возможности;
- внедрять соответствующие действия.

Достижение целей организации поддерживается обязательствами по приобретению, развертыванию, техническому обслуживанию, оптимизации использования и утилизации ресурсов.

#### 2.2.5.2 Персонал

Персонал является важным ресурсом в организации. Пригодность организации зависит от того, как ведет себя персонал в системе, в которой работает.

Персонал по всей организации привлекается и упорядочивается через единое понимание политики в области качества и желаемых результатов организации.

#### 2.2.5.3 Компетентность

СМК является наиболее результативной, когда все сотрудники понимают и применяют навыки, подготовку, образование и опыт, необходимые для выполнения своих ролей и обязанностей. Обязанностью высшего руководства является предоставление возможностей для персонала развивать необходимые компетенции.

#### 2.2.5.4 Осведомленность

Осведомленность достигается, когда персонал понимает свои обязанности и вклад своих действий в достижение целей организации.



### 2.2.5.5 Коммуникации

Плановые и результативные внутренние (т. е. в организации) и внешние (т. е. с соответствующими заинтересованными сторонами) коммуникации способствуют привлеченности персонала и более глубокому пониманию им:

- контекста организации;
- потребностей и ожиданий потребителей и других соответствующих заинтересованных сторон;
- СМК.

## 2.3 Принципы менеджмента качества

### 2.3.1 Ориентация на потребителя

#### 2.3.1.1 Формулировка

Основным ориентиром менеджмента качества является выполнение требований потребителей и стремление превзойти их ожидания.

#### 2.3.1.2 Обоснование

Устойчивый успех достигается, когда организация завоевывает и сохраняет доверие потребителей и других заинтересованных сторон. Каждый аспект взаимодействия с потребителем предоставляет возможность создать большую ценность для этого потребителя. Понимание текущих и будущих потребностей потребителей и других заинтересованных сторон вносит вклад в устойчивый успех организации.

#### 2.3.1.3 Ключевые выгоды

Некоторые потенциальные ключевые выгоды:

- повышение ценности для потребителей;
- повышение удовлетворенности потребителя;
- повышение лояльности потребителя;
- увеличение количества повторных сделок;
- улучшение репутации организации;
- расширение базы потребителей;
- увеличение дохода и доли рынка.

#### 2.3.1.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

- признание в качестве прямых и косвенных потребителей тех, для кого организация создает ценность;
- понимание текущих и будущих потребностей и ожиданий потребителей;
- установление связи целей организации с потребностями и ожиданиями потребителей;
- доведение до сведения всей организации потребностей и ожиданий потребителей;
- планирование, проектирование, разработку, производство, поставку (оказание) и поддержку продукции и услуг для выполнения потребностей и ожиданий потребителя;
- измерение и мониторинг удовлетворенности потребителя и выполнение соответствующих действий;
- определение и выполнение действий в соответствии с потребностями и ожиданиями заинтересованных сторон, которые могут оказывать влияние на удовлетворенность потребителя;
- активный менеджмент взаимоотношений с потребителями для достижения устойчивого успеха.

### 2.3.2 Лидерство

#### 2.3.2.1 Формулировка

Лидеры всех уровней устанавливают единые намерения и направления деятельности и создают условия, при которых персонал привлекается к достижению целей организации в области качества.

#### 2.3.2.2 Обоснование

Создание единых намерений и направлений деятельности и привлеченность персонала позволяет организации упорядочить свои стратегии, политики, процессы и ресурсы для достижения своих целей.

#### 2.3.2.3 Ключевые выгоды

Некоторые потенциальные ключевые выгоды:

- повышение результативности и эффективности выполнения целей организации в области качества;
- улучшение координации процессов организации;
- улучшение коммуникации между уровнями и функциями организации;

## СТБ ISO 9000-2015

– развитие и улучшение возможностей организации и ее персонала для предоставления желаемых результатов.

### 2.3.2.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

- доведение до сведения всей организации миссии, видения, стратегии, политик и процессов организации;
- создание и поддержание общих ценностей, справедливых и этических моделей поведения на всех уровнях организации;
- создание культуры доверия и единства;
- поощрение во всей организации приверженности качеству;
- обеспечение того, чтобы лидеры на всех уровнях представляли собой положительные примеры для персонала организации;
- предоставление персоналу требуемых ресурсов, подготовки и полномочий для действий в соответствии с его ответственностью;
- стимулирование, поощрение и признание вклада персонала.

### 2.3.3 Привлеченность персонала

#### 2.3.3.1 Формулировка

Компетентный, уполномоченный и привлеченный персонал всех уровней в организации имеет существенное значение для повышения возможностей организации создавать и предоставлять ценность.

#### 2.3.3.2 Обоснование

Для того чтобы результативно и эффективно осуществлять менеджмент организации, важно уважать и вовлекать весь персонал на всех уровнях. Признание, наделение полномочиями и повышение компетентности способствуют привлеченности персонала к достижению целей организации в области качества.

#### 2.3.3.3 Ключевые выгоды

Некоторые потенциальные ключевые выгоды:

- улучшение понимания персоналом организации целей организации в области качества и повышение мотивации их достижения;
- повышение вовлечения персонала в деятельность по улучшению;
- повышение уровня личного развития, инициативности и творчества;
- повышение удовлетворенности персонала;
- укрепление доверия и сотрудничества во всей организации;
- повышение внимания к общим ценностям и культуре во всей организации.

#### 2.3.3.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

- доведение до сведения персонала понимания важности его личного вклада;
- поощрение сотрудничества во всей организации;
- содействие открытому обсуждению и обмену знаниями и опытом;
- наделение персонала полномочиями определять ограничения в пригодности и проявлять инициативу без страха;
- признание и вознаграждение персонала за вклад, обучение и улучшение;
- предоставление возможности проводить самооценивание пригодности по личным целям;
- проведение опросов для оценки удовлетворенности персонала, доведение до сведения результатов и принятие соответствующих действий.

### 2.3.4 Процессный подход

#### 2.3.4.1 Формулировка

Постоянные и прогнозируемые результаты достигаются результативнее и эффективнее, если деятельность понимается, а ее менеджмент осуществляется в виде взаимосвязанных процессов, которые функционируют как согласованная система.

#### 2.3.4.2 Обоснование

СМК состоит из взаимосвязанных процессов. Понимание того, каким образом эта система производит результаты, позволяет организации оптимизировать систему и ее пригодность.

#### 2.3.4.3 Ключевые выгоды

Некоторые потенциальные ключевые выгоды:

- повышение способности направлять усилия на ключевые процессы и возможности для улучшения;



- постоянные и предсказуемые выходы, получаемые от системы упорядоченных процессов;
- оптимизация пригодности вследствие результативного менеджмента процессов, эффективного использования ресурсов и снижения межфункциональных барьеров;
- предоставление организации возможности обеспечивать доверие заинтересованных сторон, связанное с ее постоянством, результативностью и эффективностью.

#### **2.3.4.4 Возможные действия**

Возможные действия включают:

- определение целей системы и процессов, необходимых для их достижения;
- установление полномочий, обязанностей и ответственности по управлению процессами;
- понимание возможностей организации и определение ограничений в ресурсах перед выполнением действий;
- определение взаимозависимости процессов и анализ воздействия модификаций отдельных процессов на систему в целом;
- осуществление менеджмента процессов и их взаимосвязей как системы для результативного и эффективного достижения целей организации в области качества;
- обеспечение доступности необходимой информации для функционирования и улучшения процессов, а также для мониторинга, анализа и оценивания пригодности всей системы;
- осуществление менеджмента рисков, которые могут влиять на выходы процессов и в целом на СМК.

### **2.3.5 Улучшение**

#### **2.3.5.1 Формулировка**

Успешные организации постоянно ориентированы на улучшение.

#### **2.3.5.2 Обоснование**

Улучшение имеет существенное значение для поддержания текущих уровней пригодности организации, для реагирования на изменения ее внутренних и внешних условий и для создания новых возможностей.

#### **2.3.5.3 Ключевые выгоды**

Некоторые потенциальные ключевые выгоды:

- улучшение пригодности процесса, возможности организации и удовлетворенности потребителя;
- увеличение ориентации на исследование и определение коренных причин с последующими предупреждающими и корректирующими действиями;
- повышение способности предвидеть и реагировать на внутренние и внешние риски и возможности;
- улучшение рассмотрения как постепенного, так и прорывного улучшения;
- улучшение использования обучения для улучшений;
- повышение стремления к инновациям.

#### **2.3.5.4 Возможные действия**

Возможные действия включают:

- содействие установлению целей по улучшению на всех уровнях организации;
- проведение обучения и подготовки персонала на всех уровнях в отношении того, как применять основные инструменты и методологии для достижения целей по улучшению;
- обеспечение компетентным персоналом для успешного продвижения и завершения проектов по улучшению;
- разработку и развертывание процессов для выполнения проектов по улучшению во всей организации;
- отслеживание, анализ и аудит планирования, внедрения, завершения и результатов проектов по улучшению;
- интеграцию рассмотрения улучшений в разработку новых или модифицированных процессов, продукции и услуг;
- признание и вознаграждение за улучшения.

### **2.3.6 Принятие решений, основанное на свидетельствах**

#### **2.3.6.1 Формулировка**

Решения, основанные на анализе и оценивании данных и информации, с большей вероятностью приведут к желаемым результатам.

### 2.3.6.2 Обоснование

Принятие решений может быть сложным процессом, и оно всегда включает некоторую неопределенность. Такой процесс часто включает множество типов и источников входов, а также их интерпретацию, которая может быть субъективной. Важно понимать причинно-следственные связи и потенциальные непредполагаемые последствия. Факты, свидетельства и анализ данных ведут к большей объективности и достоверности принятия решений.

### 2.3.6.3 Ключевые выгоды

Некоторые потенциальные ключевые выгоды:

- улучшение процессов принятия решений;
- улучшение оценки пригодности и способности процессов для достижения целей;
- улучшение результативности и эффективности деятельности;
- повышение способности анализировать, подвергать критике и изменять мнения и решения;
- повышение способности демонстрировать результативность принятых в прошлом решений.

### 2.3.6.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

- определение, измерение и мониторинг ключевых показателей для демонстрации пригодности организации;
- обеспечение доступности всех необходимых данных для соответствующего персонала;
- обеспечение того, чтобы данные и информация были в достаточной степени точными, надежными и защищенными;
- анализ и оценивание данных и информации с использованием подходящих методов;
- обеспечение того, чтобы персонал, при необходимости, был компетентным для проведения анализа и оценивания данных;
- принятие решений и выполнение действий на основе свидетельств, с учетом опыта и интуиции.

## 2.3.7 Менеджмент взаимоотношений

### 2.3.7.1 Формулировка

Для достижения устойчивого успеха организации осуществляют менеджмент своих взаимоотношений с соответствующими заинтересованными сторонами, такими как поставщики.

### 2.3.7.2 Обоснование

Соответствующие заинтересованные стороны влияют на пригодность организации. Достижение устойчивого успеха является более вероятным, если организация осуществляет менеджмент отношений со всеми своими заинтересованными сторонами, чтобы оптимизировать их воздействие на ее пригодность. Менеджмент взаимоотношений с сетями своих поставщиков и партнеров особенно важен.

### 2.3.7.3 Ключевые выгоды

Некоторые потенциальные ключевые выгоды:

- повышение пригодности организации и ее соответствующих заинтересованных сторон посредством реагирования на возможности и ограничения, связанные с каждой заинтересованной стороной;
- общее понимание целей и ценностей заинтересованными сторонами;
- расширение возможности создавать ценность для заинтересованных сторон посредством совместного использования ресурсов и компетенций, а также менеджмента рисков, связанных с качеством;
- надлежащий менеджмент цепи поставок, что обеспечивает стабильный поток продукции и услуг.

### 2.3.7.4 Возможные действия

Возможные действия включают:

- определение соответствующих заинтересованных сторон (таких, как поставщики, партнеры, потребители, инвесторы, сотрудники или общество в целом) и их отношений с организацией;
- определение и приоритизация отношений с заинтересованными сторонами, менеджмент которых необходимо осуществлять;
- установление отношений, которые уравнивают краткосрочные выигрыши и долгосрочные ограничения;
- сбор и распространение информации, опыта и ресурсов совместно с соответствующими заинтересованными сторонами;
- измерение пригодности и предоставление, при необходимости, заинтересованным сторонам обратной связи о пригодности для усиления инициатив по улучшению;



- установление совместно с поставщиками, партнерами и другими заинтересованными сторонами деятельности по разработке и улучшению;
- поощрение и признание улучшений и достижений поставщиков и партнеров.

## **2.4 Разработка СМК с использованием фундаментальных концепций и принципов**

### **2.4.1 Модель СМК**

#### **2.4.1.1 Общие положения**

Организации, как живые и обучающиеся социальные организмы, имеют много общих характеристик с людьми. И те и другие являются адаптивными и содержат взаимодействующие системы, процессы и виды деятельности. Для того чтобы адаптироваться к своему изменяющемуся контексту, каждому необходимо обладать способностью к изменениям. Организации часто внедряют инновации для достижения прорывных улучшений. Моделью СМК организации признается, что не все системы, процессы и виды деятельности могут быть определены заранее, поэтому ей необходимо быть гибкой и адаптивной в сложном организационном контексте.

#### **2.4.1.2 Система**

Организации стремятся к пониманию внутреннего и внешнего контекста для идентификации потребностей и ожиданий соответствующих заинтересованных сторон. Эта информация используется при разработке СМК для достижения устойчивости организации. Выходы из одного процесса могут быть входами в другие процессы и образовывать тесно связанную общую сеть. Каждая организация и ее СМК являются уникальными, хотя состоят из схожих процессов.

#### **2.4.1.3 Процессы**

Организация имеет процессы, которые могут быть определены, измерены и улучшены. Эти процессы взаимодействуют для предоставления результатов в соответствии с целями организации и пересекают функциональные границы. Некоторые процессы могут быть критичными, в то время как другие – нет. Процессы представляют собой взаимосвязанную деятельность от входов до предоставляемых выходов.

#### **2.4.1.4 Деятельность**

Персонал сотрудничает в рамках процессов, осуществляя свою повседневную деятельность. Некоторая деятельность является предписанной и зависит от понимания целей организации, в то время как другая – нет, и реагирует на внешние раздражители, определяющие ее характер и исполнение.

## **2.4.2 Разработка СМК**

СМК является динамичной системой, которая эволюционирует в течение длительного времени с периодами улучшений. У каждой организации есть деятельность по менеджменту качества, которая с формальной точки зрения планируется или нет. Настоящий стандарт содержит руководство по разработке формализованной системы для менеджмента этой деятельности. Это необходимо для определения деятельности, которая уже существует в организации, и ее приемлемости по отношению к контексту организации. Настоящий стандарт, наряду с ISO 9004 и ISO 9001, может быть использован для содействия организации в разработке целостной СМК.

Формализованная СМК представляет собой структуру для планирования, исполнения, мониторинга и улучшения пригодности деятельности в области менеджмента качества. Нет необходимости усложнять СМК; предпочтительно, чтобы она более точно отражала потребности организации. При разработке СМК фундаментальные концепции и принципы, приведенные в настоящем стандарте, могут предоставить ценное руководство.

Планирование СМК – это не единичное событие, это, скорее, продолжающийся процесс. Планы эволюционируют по мере того, как организация обучается и изменяются обстоятельства. В плане следует предусматривать все действия организации в области качества и обеспечивать, чтобы были учтены все руководства настоящего стандарта и требования ISO 9001. План внедряется после одобрения.

Важным для организации является регулярный мониторинг и оценивание внедрения плана и пригодности СМК. Тщательно подобранные показатели способствуют мониторингу и оцениванию этой деятельности.

Аудит является средством оценивания результативности СМК для идентификации рисков и определения выполнения требований. Для того чтобы аудиты были результативными, необходимо собирать материальные и нематериальные свидетельства. Действия, предпринятые для коррекции и улучшения, основываются на анализе собранных свидетельств. Накопленные знания могут вести к инновациям, повышая пригодность СМК до более высоких уровней.

**2.4.3 Стандарты в области СМК, другие системы менеджмента и модели совершенства**

Подходы к СМК, описанные в соответствующих стандартах, разработанных ISO/TC 176, других стандартах в области систем менеджмента и моделях совершенства организации, основаны на общих принципах. Все они позволяют организации идентифицировать риски и возможности и содержат руководства для улучшения. В текущем контексте многие факторы, такие как инновации, этика, доверие и репутация, можно рассматривать как параметры в рамках СМК. Это рассматривается в стандартах, связанных с менеджментом качества (например, ISO 9001), менеджментом окружающей среды (например, ISO 14001) и энергетическим менеджментом (например, ISO 50001), а также в других стандартах по менеджменту и моделях совершенства организаций.

Стандарты в области СМК, разработанные ISO/TC 176, содержат полный набор требований и руководящих указаний для СМК. Требования к СМК устанавливает ISO 9001. ISO 9004 представляет руководство по широкому спектру целей СМК в области устойчивого успеха и улучшения пригодности. Руководящие указания для отдельных элементов СМК содержатся в ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003, ISO 10004, ISO 10008, ISO 10012 и ISO 19011. Руководящие указания по техническим аспектам в поддержку СМК – в ISO 10005, ISO 10006, ISO 10007, ISO 10014, ISO 10015, ISO 10018 и ISO 10019. Технические отчеты в поддержку СМК – в ISO/TR 10013 и ISO/TR 10017. Требования к СМК также содержатся в отраслевых стандартах, таких как ISO/TS 16949.

Различные части системы менеджмента организации, в том числе ее СМК, могут быть интегрированы в единую систему менеджмента. Цели, процессы и ресурсы, связанные с качеством, ростом, финансированием, рентабельностью, окружающей средой, охраной здоровья и промышленной безопасностью, энергетикой, защищенностью и другими аспектами организации могут более результативно и эффективно достигаться и использоваться, если СМК интегрирована с другими системами менеджмента. Организация может выполнять интегрированный аудит своей системы менеджмента на соответствие требованиям нескольких стандартов, таких как ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001 и ISO 50001.

Примечание – Справочное руководство ISO The integrated use of management system standards (Интегрированное использование стандартов на системы менеджмента) может предоставить полезное руководство.

**3 Термины и определения**

**3.1 Термины, связанные с лицом или персоналом**

**3.1.1 высшее руководство:** Лицо или группа персонала, которая **be** топ-менеджмент  
направляет **организацию** (3.2.1) и управляет ею на высшем уровне. **en** top management

Примечание 1 – Высшее руководство имеет право делегировать полномочия и предоставлять ресурсы в пределах организации.

Примечание 2 – Если область применения **системы менеджмента** (3.5.3) распространяется только на часть организации, то высшее руководство относится к тем, кто направляет эту часть организации и управляет ею.

Примечание 3 – Этот термин является одним из общих терминов и определений для стандартов на системы менеджмента ISO, приведенных в приложении SL Consolidated ISO Supplement, ISO/IEC Directives, Part 1.

**3.1.2 консультант по системе менеджмента качества:** Лицо, которое помогает **организации** (3.2.1) при **создании системы менеджмента качества** (3.4.3), давая советы или **информацию** (3.8.2). **be** консультант па сістэме менеджменту якасці  
**en** quality management system consultant

Примечание 1 – Консультант по системе менеджмента качества может также помогать в создании отдельных частей **системы менеджмента качества** (3.5.4).

Примечание 2 – ISO 10019 содержит руководство в отношении того, как отличить компетентного консультанта по системе менеджмента качества от некомпетентного.

[ISO 10019:2005, терминологическая статья 3.2, модифицировано]

**3.1.3 вовлеченность:** Участие в деятельности, событии или ситуации **be** уцягнутасць  
**en** involvement

**3.1.4 привлеченность:** **Вовлеченность** (3.1.3) и вклад в деятельность по достижению общих **целей** (3.7.1) **be** прыцягнутасць  
**en** engagement

<p><b>3.1.5 уполномоченный по конфигурации; совет по управлению конфигурацией; уполномоченный по расположению:</b> Лицо или группа лиц с назначенными обязанностями и полномочиями для принятия решения о <b>конфигурации</b> (3.10.6).</p>	<p>be упайнаважаны па канфігурацыі; савет па кіраванні канфігурацыяй; упайнаважаны па размяшчэнні</p>
<p>Примечание 1 – Соответствующие <b>заинтересованные стороны</b> (3.2.3) внутри и вне <b>организации</b> (3.2.1) следует представлять уполномоченному по конфигурации.</p> <p>[ISO 10007:2003, терминологическая статья 3.8, модифицировано]</p>	<p>en configuration authority; configuration control board; dispositioning authority</p>
<p><b>3.1.6 арбитр споров:</b> &lt;удовлетворенность потребителя&gt; Лицо, назначенное <b>провайдером процесса разрешения споров</b> (3.2.7) для оказания помощи сторонам в разрешении спора (3.9.6).</p>	<p>be арбітр спрэчак</p> <p>en dispute resolver</p>
<p><i>Пример – Штатный сотрудник, волонтер, персонал, привлеченный по контракту (3.4.7).</i></p> <p>[ISO 10003:2007, терминологическая статья 3.7, модифицировано]</p>	
<p><b>3.2 Термины, связанные с организацией</b></p>	
<p><b>3.2.1 организация:</b> Лицо или группа персонала, которые имеют свои собственные функции с обязанностями, полномочия и взаимоотношения для достижения своих <b>целей</b> (3.7.1).</p>	<p>be арганізацыя</p> <p>en organization</p>
<p>Примечание 1 – Концепция организации включает, но не ограничена: индивидуальным предпринимателем, компанией, корпорацией, фирмой, предприятием, органом, товариществом, <b>ассоциацией</b> (3.2.8), благотворительной организацией или учреждением, а также их частями или их комбинацией, независимо от того, имеют они статус юридического лица или нет, являются государственными или частными.</p>	
<p>Примечание 2 – Этот термин является одним из общих терминов и определений для стандартов на системы менеджмента ISO, приведенных в приложении SL Consolidated ISO Supplement, ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение было модифицировано путем модификации примечания 1.</p>	
<p><b>3.2.2 контекст организации:</b> Комбинация внутренних и внешних факторов, которые могут воздействовать на подход <b>организации</b> (3.2.1) к разработке и достижению ее <b>целей</b> (3.7.1).</p>	<p>be кантэкст арганізацыі</p> <p>en context of the organization</p>
<p>Примечание 1 – Цели организации могут быть связаны с ее <b>продукцией</b> (3.7.6) и <b>услугами</b> (3.7.7), инвестициями и поведением по отношению к своим <b>заинтересованным сторонам</b> (3.2.3).</p>	
<p>Примечание 2 – Понятие контекста организации одинаково применимо как к некоммерческим организациям или организациям, предоставляющим общественные услуги, так и к организациям, стремящимся к получению прибыли.</p>	
<p>Примечание 3 – В английском языке данное понятие часто выражается другими терминами, такими как «бизнес-среда», «среда организации» или «экосистема организации».</p>	
<p>Примечание 4 – Понимание <b>инфраструктуры</b> (3.5.2) может помочь в определении контекста организации.</p>	
<p><b>3.2.3 заинтересованная сторона; стейкхолдер:</b> Лицо или <b>организация</b> (3.2.1), которые могут воздействовать, подвергаться воздействию или воспринимать себя подверженными воздействию решения или деятельности.</p>	<p>be зацікаўлены бок; стэйк-холдэр</p> <p>en interested party; stakeholder</p>
<p><i>Пример – Потребители (3.2.4), владельцы, персонал организации, поставщики (3.2.5), банкиры, регулирующие органы, объединения, партнеры или общественность, которые могут включать в себя конкурентов или противодействующие влиятельные группы.</i></p>	
<p>Примечание 1 – Этот термин является одним из общих терминов и определений для стандартов на системы менеджмента ISO, приведенных в приложении SL Consolidated ISO Supplement, ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение было модифицировано путем добавления примера.</p>	

<p><b>3.2.4 потребитель:</b> Лицо или <b>организация</b> (3.2.1), которые могли бы получать или получают <b>продукцию</b> (3.7.6) или <b>услугу</b> (3.7.7), предназначенную для данного лица или организации или затребованную ими.</p>	<p>be спажывец en customer</p>
<p><i>Пример – Пользователь, заказчик, конечный пользователь, розничный торговец, получатель продукции или услуги от внутреннего процесса (3.4.1), бенефициар и покупатель.</i></p>	
<p>Примечание 1 – Потребитель может быть внутренним или внешним по отношению к организации.</p>	
<p><b>3.2.5 провайдер; поставщик:</b> <b>Организация</b> (3.2.1), которая предоставляет <b>продукцию</b> (3.7.6) или <b>услугу</b> (3.7.7).</p>	<p>be правайдар; пастаўшчык en provider; supplier</p>
<p><i>Пример – Производитель, дистрибьютор, розничный торговец или оптовый продавец продукции или услуги.</i></p>	
<p>Примечание 1 – Поставщик может быть внутренним или внешним по отношению к организации.</p>	
<p>Примечание 2 – В контрактной ситуации поставщик иногда считается подрядчиком.</p>	
<p><b>3.2.6 внешний провайдер; внешний поставщик:</b> <b>Поставщик</b> (3.2.5), который не является частью <b>организации</b> (3.2.1).</p>	<p>be знешні правайдар; знешні пастаўшчык</p>
<p><i>Пример – Производитель, дистрибьютер, розничный торговец или оптовый продавец продукции (3.7.6) или услуги (3.7.7).</i></p>	<p>en external provider; external supplier</p>
<p><b>3.2.7 провайдер процесса разрешения споров:</b> Лицо или <b>организация</b> (3.2.1), поставляющее и осуществляющее <b>процесс</b> (3.4.1) разрешения внешних <b>споров</b> (3.9.6).</p>	<p>be правайдар працэсу рашэння спрэчак en dispute resolution process provider; DRP-provider</p>
<p>Примечание 1 – В общем случае провайдер процесса разрешения споров является юридическим лицом, не связанным с организацией или отдельным лицом и подавшим жалобу. Таким образом, соблюдаются атрибуты независимости и беспристрастности. В некоторых случаях в рамках организации создается отдельное подразделение для обращения с неразрешенными жалобами (3.9.3).</p>	
<p>Примечание 2 – Провайдер процесса разрешения споров заключает со сторонами <b>контракты</b> (3.4.7) для разрешения спора и является ответственным за <b>пригодность</b> (3.7.8). Провайдер процесса разрешения споров назначает <b>арбитров споров</b> (3.1.6). Провайдер процесса разрешения споров также привлекает к работе сотрудников служб поддержки и исполнения, а также сотрудников других менеджерских служб для обеспечения финансовыми ресурсами, ведения делопроизводства, оказания помощи в составлении календарных планов, подготовки, предоставления помещений для переговоров, надзора и выполнения аналогичных функций.</p>	
<p>Примечание 3 – Провайдерами процесса разрешения споров могут быть объекты различных форм собственности, включая некоммерческие, коммерческие и общественные. <b>Ассоциация</b> (3.2.8) также может быть провайдером процесса разрешения споров.</p>	
<p>Примечание 4 – В ISO 10003:2007 вместо термина «провайдер процесса разрешения споров» используется термин «провайдер».</p>	
<p>[ISO 10003:2007, терминологическая статья 3.9, модифицировано]</p>	
<p><b>3.2.8 ассоциация:</b> &lt;удовлетворенность потребителя&gt; <b>Организация</b> (3.2.1), членами которой являются другие организации или лица</p>	<p>be асацыяцыя en association</p>
<p>[ISO 10003:2007, терминологическая статья 3.1]</p>	
<p><b>3.2.9 метрологическая служба:</b> Функциональная единица с административными и техническими обязанностями по определению и внедрению <b>системы менеджмента измерений</b> (3.5.7)</p>	<p>be метралагічная служба en metrological function</p>
<p>[ISO 10012:2003, терминологическая статья 3.6, модифицировано]</p>	
<p><b>3.3 Термины, связанные с деятельностью</b></p>	
<p><b>3.3.1 улучшение:</b> Деятельность по повышению <b>пригодности</b> (3.7.8).</p>	<p>be паляпшэнне en improvement</p>
<p>Примечание 1 – Деятельность может быть повторяющейся или разовой.</p>	



<p><b>3.3.2 постоянное улучшение:</b> Повторяющаяся деятельность по повышению пригодности (3.7.8).</p>	<p>be пастаяннае паляпшэнне</p>
<p>Примечание 1 – <b>Процесс</b> (3.4.1) установления <b>целей</b> (3.7.1) и поиска возможностей для <b>улучшения</b> (3.3.1), который является постоянным процессом, использующим <b>наблюдения аудита</b> (3.13.9) и <b>заклучения аудита</b> (3.13.10), анализ <b>данных</b> (3.8.1), <b>анализ</b> (3.11.2) <b>со стороны руководства</b> (3.3.3) или другие средства, и обычно ведет к <b>корректирующему действию</b> (3.12.2) или <b>предупреждающему действию</b> (3.12.1).</p>	<p>en continual improvement</p>
<p>Примечание 2 – Этот термин является одним из общих терминов и определений для стандартов на системы менеджмента ISO, приведенных в приложении SL Consolidated ISO Supplement, ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение было модифицировано путем добавления примечания 1.</p>	
<p><b>3.3.3 менеджмент:</b> Скоординированная деятельность по направлению и управлению <b>организацией</b> (3.2.1).</p>	<p>be менеджмент en management</p>
<p>Примечание 1 – Менеджмент может включать установление <b>политик</b> (3.5.8) и <b>целей</b> (3.7.1), а также <b>процессов</b> (3.4.1) для достижения этих целей.</p>	
<p>Примечание 2 – Термин «менеджмент» иногда относится к персоналу, т. е. лицу или группе персонала, наделенных полномочиями и обязанностями по ведению дел и управлению организацией. Когда термин «менеджмент» используется в этом смысле, его следует всегда применять с определяющими словами, с тем чтобы избежать путаницы с понятием «менеджмент», определенным выше как деятельность. Например, недопустимо выражение «менеджмент должен...», в то время как выражение «топ-менеджмент (<b>высшее руководство</b>) (3.1.1) должен...» является приемлемым. В остальных случаях следует принимать другие слова, чтобы выразить понятие, связанное с персоналом, например «менеджерский» или «менеджеры».</p>	
<p><b>3.3.4 менеджмент качества:</b> Менеджмент (3.3.3) в отношении <b>качества</b> (3.6.2).</p>	<p>be менеджмент якасці en quality management</p>
<p>Примечание 1 – Менеджмент качества может включать установление <b>политик в области качества</b> (3.5.9) и <b>целей в области качества</b> (3.7.2), а также <b>процессов</b> (3.4.1) для достижения этих целей в области качества посредством <b>планирования качества</b> (3.3.5), <b>обеспечения качества</b> (3.3.6), <b>управления качеством</b> (3.3.7) и <b>улучшения качества</b> (3.3.8).</p>	
<p><b>3.3.5 планирование качества:</b> Часть <b>менеджмента качества</b> (3.3.4), ориентированная на установку <b>целей в области качества</b> (3.7.2) и выделение необходимых операционных <b>процессов</b> (3.4.1), а также связанных ресурсов для достижения целей в области качества.</p>	<p>be планаванне якасці en quality planning</p>
<p>Примечание 1 – Установление <b>планов качества</b> (3.8.9) может быть частью планирования качества.</p>	
<p><b>3.3.6 обеспечение качества:</b> Часть <b>менеджмента качества</b> (3.3.4), ориентированная на предоставление уверенности в том, что <b>требования к качеству</b> (3.6.5) будут выполнены</p>	<p>be забеспячэнне якасці en quality assurance</p>
<p><b>3.3.7 управление качеством:</b> Часть <b>менеджмента качества</b> (3.3.4), ориентированная на выполнение <b>требований к качеству</b> (3.6.5)</p>	<p>be кіраванне якасцю en quality control</p>
<p><b>3.3.8 улучшение качества:</b> Часть <b>менеджмента качества</b> (3.3.4), ориентированная на увеличение способности выполнять <b>требования к качеству</b> (3.6.5).</p>	<p>be паляпшэнне якасці en quality improvement</p>
<p>Примечание 1 – <b>Требования к качеству</b> (3.6.5) могут быть связаны с любыми аспектами, такими как <b>результативность</b> (3.7.11), <b>эффективность</b> (3.7.10) или <b>прослеживаемость</b> (3.6.13).</p>	

## СТБ ISO 9000-2015

**3.3.9 менеджмент конфигурации:** Скоординированная деятельность по направлению и управлению **конфигурацией** (3.10.6). be менеджмент канфігурацыі

Примечание 1 – Менеджмент конфигурации обычно сконцентрирован на технической и организационной деятельности, которая устанавливает и поддерживает управление **продукцией** (3.7.6) или **услугой** (3.7.7), а также **информацией о конфигурации продукции** (3.6.8) на протяжении всего жизненного цикла продукции. en configuration management

[ISO 10007:2003, терминологическая статья 3.6, модифицировано. Примечание 1 модифицировано]

**3.3.10 управление изменениями:** <менеджмент конфигурации> be кіраванне зменамі  
Деятельность по управлению **выходом** (3.7.5) после официального en change control  
одобрения информации о конфигурации **продукции** (3.6.8)

[ISO 10007:2003, терминологическая статья 3.1, модифицировано]

**3.3.11 деятельность:** <менеджмент проекта> be дзейнасць  
Наименьший идентифицированный объект работ в **проекте** (3.4.2) en activity

[ISO 10006:2003, терминологическая статья 3.1, модифицировано]

**3.3.12 менеджмент проекта:** Планирование, организация, **мониторинг** (3.11.3), управление и отчетность по всем аспектам **проекта** (3.4.2), а также мотивация всех вовлеченных в проект для достижения его **целей** (3.7.1) be менеджмент праекта  
en project management

[ISO 10006:2003, терминологическая статья 3.6]

**3.3.13 объект конфигурации:** **Объект** (3.6.1), предусмотренный be аб'ект канфігурацыі  
**конфигурацией** (3.10.6), которая удовлетворяет функции конечного en configuration object  
использования

[ISO 10007:2003, терминологическая статья 3.5, модифицировано]

### 3.4 Термины, связанные с процессом

**3.4.1 процесс:** Набор взаимосвязанных или взаимодействующих be працэс  
видов деятельности, которые используют входы для поставки намечен- en process  
ного результата.

Примечание 1 – В зависимости от контекста намеченный результат процесса называют **выходом** (3.7.5), **продукцией** (3.7.6) или **услугой** (3.7.7).

Примечание 2 – Входы процесса, как правило, являются выходами других процессов, а выходы процесса, как правило, являются входами других процессов.

Примечание 3 – Серия из двух или более взаимосвязанных и взаимодействующих процессов также может рассматриваться как процесс.

Примечание 4 – Процессы в **организации** (3.2.1), как правило, планируются и выполняются в управляемых условиях для добавления ценности.

Примечание 5 – Процесс, **соответствие** (3.6.11) результирующего выхода которого не может быть легко или экономически целесообразно валидировано, часто относят к специальному процессу.

Примечание 6 – Этот термин является одним из общих терминов и определений для стандартов на системы менеджмента ISO, приведенных в приложении SL Consolidated ISO Supplement, ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение было модифицировано, чтобы предотвратить циклическую ссылку между процессом и выходом, а также добавлены примечания с 1 по 5.

**3.4.2 проект:** Уникальный **процесс** (3.4.1), состоящий из набора be праект  
скоординированных и управляемых видов деятельности с датами en project  
начала и окончания, предпринятый для достижения **цели** (3.7.1) согласно установленным **требованиям** (3.6.4), включая ограничения по времени, стоимости и ресурсам.

Примечание 1 – Отдельный проект может быть частью структуры более крупного проекта и, как правило, иметь определенные даты начала и окончания.



Примечание 2 – В некоторых проектах цели и область применения обновляются, а **характеристики** (3.10.1) **продукции** (3.7.6) или **услуги** (3.7.7) определяются по мере выполнения проекта.

Примечание 3 – **Выходом** (3.7.5) проекта может быть одна или несколько единиц продукции или услуги.

Примечание 4 – Проектная **организация** (3.2.1) обычно является временной и создается на время жизни проекта.

Примечание 5 – Сложность взаимодействий между видами деятельности проекта не обязательно связана с размером проекта.

[ISO 10006:2003, терминологическая статья 3.5, модифицировано.

Примечания с 1 по 3 модифицированы]

**3.4.3 создание системы менеджмента качества: Процесс** (3.4.1) разработки, документирования, внедрения, поддержания и постоянного улучшения **системы менеджмента качества** (3.5.4)

[ISO 10019:2005, терминологическая статья 3.1, модифицировано.

Примечания удалены]

be стварэнне сістэмы менеджменту якасці

en quality management system realization

**3.4.4 приобретение компетентности: Процесс** (3.4.1) достижения **компетентности** (3.10.4)

[ISO 10018:2012, терминологическая статья 3.2, модифицировано]

be набыццё кампетэнтнасці

en competence acquisition

**3.4.5 процедура:** Установленный способ осуществления деятельности или **процесса** (3.4.1).

Примечание 1 – Процедуры могут быть документированными или не документированными.

be працэдура

en procedure

**3.4.6 передавать на аутсорсинг:** Договариваться о том, что внешняя **организация** (3.2.1) будет выполнять часть функций или **процесса** (3.4.1) организации.

Примечание 1 – Внешняя организация не входит в область применения **системы менеджмента** (3.5.3), хотя переданные на аутсорсинг функция или процесс входят в область применения.

Примечание 2 – Этот термин является одним из общих терминов и определений для стандартов на системы менеджмента ISO, приведенных в приложении SL Consolidated ISO Supplement, ISO/IEC Directives, Part 1.

be перадаваць на аўтсорсінг

en outsource

**3.4.7 контракт:** Соглашение, имеющее обязательную силу

be кантракт

en contract

**3.4.8 проектирование и разработка:** Набор **процессов** (3.4.1), трансформирующих **требования** (3.6.4) к **объекту** (3.6.1) в более детальные требования к этому объекту.

Примечание 1 – Требования, образующие вход проектирования и разработки, часто являются результатами исследований и могут быть выражены в более широком, более общем смысле, чем требования, образующие **выход** (3.7.5) проектирования и разработки. Требования, как правило, определяются в терминах **характеристик** (3.10.1). В **проекте** (3.4.2) может быть несколько стадий проектирования и разработки.

Примечание 2 – В английском языке слова design (проектирование) и development (разработка) и термин design and development (проектирование и разработка) иногда используются как синонимы, а иногда – для определения различных стадий процесса проектирования и разработки в целом. Во французском языке слова conception (проектирование) и development (разработка) и термин conception et development (проектирование и разработка) иногда используются как синонимы, а иногда – для определения различных стадий процесса проектирования и разработки в целом.

Примечание 3 – Для обозначения характера того, что подлежит проектированию и разработке, может применяться определяющее слово (например, проектирование и разработка **продукции** (3.7.6), проектирование и разработка **услуги** (3.7.7) или проектирование и разработка процесса).

be праектаванне і распрацоўка

en design and development

## СТБ ISO 9000-2015

### 3.5 Термины, связанные с системой

<b>3.5.1 система:</b> Набор взаимосвязанных или взаимодействующих элементов	be сістэма en system
<b>3.5.2 инфраструктура:</b> <организация> Система (3.5.1) средств поддержки, оборудования и услуг (3.7.7), необходимых для функционирования организации (3.2.1)	be інфраструктура en infrastructure
<b>3.5.3 система менеджмента:</b> Набор взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации (3.2.1) для установления политик (3.5.8) и целей (3.7.1), а также процессов (3.4.1) для достижения этих целей. Примечание 1 – Система менеджмента может рассматривать одну дисциплину или несколько дисциплин, например менеджмент качества (3.3.4), финансовый менеджмент или менеджмент окружающей среды. Примечание 2 – Элементы системы менеджмента устанавливают структуру организации, роли и обязанности, планирование, функционирование, политики, практики, правила, убеждения, цели и процессы для достижения этих целей. Примечание 3 – Область применения системы менеджмента может включать в себя всю организацию, конкретные и идентифицированные функции организации, конкретные и идентифицированные отделы организации либо одну или несколько функций в группе организаций. Примечание 4 – Этот термин является одним из общих терминов и определений для стандартов на системы менеджмента ISO, приведенных в приложении SL Consolidated ISO Supplement, ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение было модифицировано путем модификации примечаний с 1 по 3.	be сістэма менеджменту en management system
<b>3.5.4 система менеджмента качества:</b> Часть системы менеджмента (3.5.3) применительно к качеству (3.6.2)	be сістэма менеджменту якасці en quality management system
<b>3.5.5 производственная среда:</b> Набор условий, в которых выполняется работа. Примечание 1 – Условия могут включать физические, социальные, психологические факторы и факторы окружающей среды (такие, как температура, освещение, схемы признания, профессиональный стресс, эргономика и состав атмосферы).	be вытворчае асяроддзе en work environment
<b>3.5.6 метрологическое подтверждение:</b> Набор операций, требуемых для того, чтобы обеспечить соответствие измерительного оборудования (3.11.6) требованиям (3.6.4) к его предполагаемому использованию. Примечание 1 – Метрологическое подтверждение обычно включает калибровку или верификацию (3.8.12), любую необходимую юстировку или ремонт (3.12.9) и последующую повторную калибровку, сравнение с метрологическими требованиями для предполагаемого использования оборудования, а также любую требуемую пломбировку и маркировку. Примечание 2 – Метрологическое подтверждение не будет достигнуто до тех пор, пока годность измерительного оборудования для предполагаемого использования не будет продемонстрирована и задокументирована. Примечание 3 – Требования к предполагаемому использованию включают такие характеристики, как диапазон, разрешающая способность и максимально допустимые погрешности. Примечание 4 – Метрологические требования обычно отличаются от требований к продукции (3.7.6) и не указываются в них. [ISO 10012:2003, терминологическая статья 3.5, модифицировано. Примечание 1 модифицировано]	be метралагічнае пацвярджанне en metrological confirmation



<p><b>3.5.7 система менеджмента измерений:</b> Набор взаимосвязанных или взаимодействующих элементов, необходимых для достижения <b>метрологического подтверждения</b> (3.5.6) и управления <b>процессами измерения</b> (3.11.5)</p>	<p>be сістэма менеджменту вымярэнняў en measurement management system</p>
<p>[ISO 10012:2003, терминологическая статья 3.1, модифицировано]</p>	
<p><b>3.5.8 политика:</b> &lt;организация&gt; Намерения и направления <b>организации</b> (3.2.1), официально выраженные ее <b>высшим руководством</b> (3.1.1).</p>	<p>be палітыка en policy</p>
<p>Примечание 1 – Этот термин является одним из общих терминов и определений для стандартов на системы менеджмента ISO, приведенных в приложении SL Consolidated ISO Supplement, ISO/IEC Directives, Part 1.</p>	
<p><b>3.5.9 политика в области качества:</b> <b>Политика</b> (3.5.8), связанная с <b>качеством</b> (3.6.2).</p>	<p>be палітыка якасці en quality policy</p>
<p>Примечание 1 – Обычно политика в области качества согласуется с общей политикой <b>организации</b> (3.2.1), она может быть упорядочена с <b>видением</b> (3.5.10) и <b>миссией</b> (3.5.11) и предоставлять структуру для постановки <b>целей в области качества</b> (3.7.2).</p>	
<p>Примечание 2 – Принципы менеджмента качества, изложенные в настоящем стандарте, могут формировать основу для установки политики в области качества.</p>	
<p><b>3.5.10 видение:</b> &lt;организация&gt; Представление о том, какой <b>организация</b> (3.2.1) хотела бы стать, выраженное <b>высшим руководством</b> (3.1.1)</p>	<p>be бачанне en vision</p>
<p><b>3.5.11 миссия:</b> &lt;организация&gt; Назначение существования <b>организации</b> (3.2.1), выраженное <b>высшим руководством</b> (3.1.1)</p>	<p>be місія en mission</p>
<p><b>3.5.12 стратегия:</b> План достижения долгосрочной или общей <b>цели</b> (3.7.1)</p>	<p>be стратэгія en strategy</p>
<p><b>3.6 Термины, связанные с требованием</b></p>	
<p><b>3.6.1 объект; логический объект; элемент:</b> Что-либо осязаемое или постижимое.</p>	<p>be аб'ект; лагічны аб'ект; элемент</p>
<p><i>Пример – Продукция (3.7.6), услуга (3.7.7), процесс (3.4.1), лицо, организация (3.2.1), система (3.5.1), ресурс.</i></p>	<p>en object; entity; item</p>
<p>Примечание 1 – Объекты могут быть материальными (например, двигатель, листок бумаги, алмаз), нематериальными (например, коэффициент конверсии, план проекта) или воображаемыми (например, будущее состояние организации).</p>	
<p>[ISO 1087-1:2000, терминологическая статья 3.1.1, модифицировано]</p>	
<p><b>3.6.2 качество:</b> Степень соответствия набора присущих <b>характеристик</b> (3.10.1) <b>объекта</b> (3.6.1) <b>требованиям</b> (3.6.4).</p>	<p>be якасць en quality</p>
<p>Примечание 1 – Термин «качество» может использоваться с прилагательными «плохое», «хорошее» или «совершенное».</p>	
<p>Примечание 2 – «Присущий» в противоположность «присвоенному» означает имеющийся в объекте (3.6.1).</p>	
<p><b>3.6.3 градация:</b> Категория или ранг, присваиваемые различным <b>требованиям</b> (3.6.4) для <b>объекта</b> (3.6.1), имеющего одинаковое функциональное применение.</p>	<p>be градацыя en grade</p>
<p><i>Пример – Класс авиабилета и категория гостиницы в справочнике гостиниц.</i></p>	
<p>Примечание 1 – При установлении <b>требования к качеству</b> (3.6.5), как правило, устанавливается градация.</p>	

<p><b>3.6.4 требование:</b> Потребность или ожидание, которое устанавливается, обычно предполагается или является обязательным.</p>	<p>be патрабавање en requirement</p>
<p>Примечание 1 – «Обычно предполагается» означает, что это обычная или общепринятая практика <b>организации</b> (3.2.1) и <b>заинтересованных сторон</b> (3.2.3), когда рассматриваемые потребности или ожидания являются предполагаемыми.</p>	
<p>Примечание 2 – Установленным требованием является такое требование, которое сформулировано, например, в <b>документированной информации</b> (3.8.6).</p>	
<p>Примечание 3 – Для обозначения конкретного типа требования могут применяться определяющие слова, например требование к <b>продукции</b> (3.7.6), требование к <b>менеджменту качества</b> (3.3.4), требование <b>потребителя</b> (3.2.4), <b>требование к качеству</b> (3.6.5).</p>	
<p>Примечание 4 – Требования могут формироваться различными заинтересованными сторонами или организацией самостоятельно.</p>	
<p>Примечание 5 – Для достижения высокой <b>удовлетворенности потребителя</b> (3.9.2) может быть необходимо выполнять ожидания потребителя, даже несмотря на то, что они не являются сформулированными, обычно предполагаемыми или обязательными.</p>	
<p>Примечание 6 – Этот термин является одним из общих терминов и определений для стандартов на системы менеджмента ISO, приведенных в приложении SL Consolidated ISO Supplement, ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение было модифицировано путем добавления примечаний с 3 по 5.</p>	
<p><b>3.6.5 требование к качеству: Требование</b> (3.6.4), связанное с <b>качеством</b> (3.6.2)</p>	<p>be патрабавање да якасці en quality requirement</p>
<p><b>3.6.6 законодательное требование:</b> Обязывающее <b>требование</b> (3.6.4), установленное законодательным органом</p>	<p>be заканадаўчае патрабавање en statutory requirement</p>
<p><b>3.6.7 обязательное требование:</b> Обязывающее <b>требование</b> (3.6.4), установленное органом, при поддержке законодательного органа</p>	<p>be рэгулюючае патрабавање en regulatory requirement</p>
<p><b>3.6.8 информация о конфигурации продукции: Требование</b> (3.6.4) или другая информация для проектирования, создания, <b>верификации</b> (3.8.12), функционирования и обслуживания <b>продукции</b> (3.7.6) [ISO 10007:2003, терминологическая статья 3.9, модифицировано]</p>	<p>be інфармацыя аб канфігурацыі прадукцыі en product configuration information</p>
<p><b>3.6.9 несоответствие:</b> Невыполнение <b>требования</b> (3.6.4).</p>	<p>be неадпаведнасць en nonconformity</p>
<p>Примечание 1 – Этот термин является одним из общих терминов и определений для стандартов на системы менеджмента ISO, приведенных в приложении SL Consolidated ISO Supplement, ISO/IEC Directives, Part 1.</p>	
<p><b>3.6.10 дефект: Несоответствие</b> (3.6.9), связанное с предполагаемым или установленным использованием.</p>	<p>be дэфект en defect</p>
<p>Примечание 1 – Различие между понятиями «дефект» и «несоответствие» является важным, так как имеет юридический подтекст, в частности связанный с факторами ответственности за <b>продукцию</b> (3.7.6) и <b>услугу</b> (3.7.7).</p>	
<p>Примечание 2 – Предполагаемое использование, как предполагает <b>потребитель</b> (3.2.4), может влиять на характер <b>информации</b> (3.8.2), такой как инструкции по эксплуатации или техническому обслуживанию, предоставляемые <b>поставщиком</b> (3.2.5).</p>	
<p><b>3.6.11 соответствие:</b> Выполнение <b>требования</b> (3.6.4).</p>	<p>be адпаведнасць en conformity</p>
<p>Примечание 1 – В английском языке слово conformance (соответствие) является синонимом, но вызывает возражения. Во французском языке слово conformité (соблюдение) является синонимом, но вызывает возражения.</p>	
<p>Примечание 2 – Этот термин является одним из общих терминов и определений для стандартов на системы менеджмента ISO, приведенных в приложении SL Consolidated ISO Supplement, ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение было модифицировано путем добавления примечания 1.</p>	

<p><b>3.6.12 возможность:</b> Способность <b>объекта</b> (3.6.1) создавать <b>выход</b> (3.7.5), который будет отвечать <b>требованиям</b> (3.6.4) к этому выходу. Примечание 1 – Термины, относящиеся к возможности <b>процесса</b> (3.4.1) в области статистики, определены в ISO 3534-2.</p>	<p>be магчымаасць en capability</p>
<p><b>3.6.13 прослеживаемость:</b> Способность проследить историю, применение или местонахождение <b>объекта</b> (3.6.1). Примечание 1 – Применительно к <b>продукции</b> (3.7.6) или <b>услуге</b> (3.7.7) прослеживаемость может относиться к: – происхождению материалов и частей; – истории обработки; – распределению и местонахождению продукции или услуги после поставки. Примечание 2 – В области метрологии приемлемым является определение, приведенное в ISO/IEC Guide 99.</p>	<p>be прасочвальнасць en traceability</p>
<p><b>3.6.14 (общая) надежность:</b> Способность быть пригодным, как и когда требуется [IEC 60050-192, модифицировано. Примечания удалены]</p>	<p>be (агульная) надзейнасць en dependability</p>
<p><b>3.6.15 инновация:</b> Новый или измененный <b>объект</b> (3.6.1), создающий или перераспределяющий ценность. Примечание 1 – Как правило, осуществляется менеджмент деятельности, приводящей к инновациям. Примечание 2 – Инновация, как правило, имеет значительное воздействие.</p>	<p>be інавацыя en innovation</p>
<p><b>3.7 Термины, связанные с результатом</b></p>	
<p><b>3.7.1 цель:</b> Результат, который будет достигаться. Примечание 1 – Цель может быть стратегической, тактической или операционной. Примечание 2 – Цели могут относиться к различным дисциплинам (например, финансовые цели, цели в области промышленной безопасности и здоровья, цели в области окружающей среды) и могут применяться на различных уровнях (например, на стратегическом уровне, на уровне <b>организации</b> (3.2.1) в целом, на уровне <b>проекта</b> (3.4.2), <b>продукции</b> (3.7.6) и <b>процесса</b> (3.4.1)). Примечание 3 – Цель может быть выражена другим способом, например, как предполагаемый выход, намерение, операционный критерий, как <b>цель в области качества</b> (3.7.2) или при помощи других слов, имеющих аналогичное значение (в английском языке), (например, aim (цель), goal (цель) или target (задача)). Примечание 4 – В контексте <b>систем менеджмента качества</b> (3.5.4) <b>цели в области качества</b> (3.7.2) устанавливаются <b>организацией</b> (3.2.1), согласованы с <b>политикой в области качества</b> (3.5.9) для достижения конкретных результатов. Примечание 5 – Этот термин является одним из общих терминов и определений для стандартов на системы менеджмента ISO, приведенных в приложении SL Consolidated ISO Supplement, ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение было модифицировано – модифицировано примечание 2.</p>	<p>be мэта en objective</p>
<p><b>3.7.2 цели в области качества: Цель</b> (3.7.1), связанная с <b>качеством</b> (3.6.2). Примечание 1 – Цели в области качества обычно основаны на <b>политике в области качества</b> (3.5.9) <b>организации</b> (3.2.1). Примечание 2 – Цели в области качества обычно устанавливаются для соответствующих функций, уровней и <b>процессов</b> (3.4.1) <b>организации</b> (3.2.1).</p>	<p>be мэта якасці en quality objective</p>
<p><b>3.7.3 успех:</b> &lt;организация&gt; Достижение <b>цели</b> (3.7.1). Примечание 1 – Успех <b>организации</b> (3.2.1) придает особое значение необходимости баланса между ее экономическими или финансовыми интересами и потребностями ее <b>заинтересованных сторон</b> (3.2.5), таких как <b>потребители</b> (3.2.8), пользователи, инвесторы/акционеры (владельцы), персонал организации, <b>поставщики</b> (3.2.9), партнеры, заинтересованные группы и сообщества.</p>	<p>be поспех en success</p>

**3.7.4 устойчивый успех:** <организация> **Успех** (3.7.3) в течение определенного периода времени. be устойчивы поспех  
en sustained success

Примечание 1 – Устойчивый успех придает особое значение необходимости баланса между экономическими и финансовыми интересами организации (3.2.1) и интересами социальной и окружающей среды.

Примечание 2 – Устойчивый успех связан с **заинтересованными сторонами** (3.2.3) организации, такими как **потребители** (3.2.4), владельцы, персонал организации, **поставщики** (3.2.5), банкиры, объединения, партнеры или общество.

**3.7.5 выход:** Результат **процесса** (3.4.1). be выход

Примечание 1 – Выходом **организации** (3.2.1) является **продукция** (3.7.6) или **услуга** (3.7.7) в зависимости от преобладающих **характеристик** (3.10.1), например картина, выставленная на продажу в галерее, является продукцией, в то время как процесс ее написания под заказ является услугой; гамбургер, купленный в магазине, является продукцией, в то время как получение заказа на гамбургер и обслуживание в ресторане является частью услуги. en output

**3.7.6 продукция:** **Выход** (3.7.5) **организации** (3.2.1), который может быть произведен без каких-либо транзакций между организацией и **потребителем** (3.2.4). be продукция  
en product

Примечание 1 – Производство продукции достигается без каких-либо транзакций с необходимостью взаимодействия между **поставщиком** (3.2.5) и потребителем, но часто может включать как элемент **услугу** (3.7.7) по ее поставке потребителю.

Примечание 2 – Доминирующим элементом продукции является то, что она, как правило, материальна.

Примечание 3 – Технические средства материальны, и их количество выражается исчисляемой **характеристикой** (3.10.1) (например, шины). Обрабатываемые материалы материальны, и их количество выражается непрерывной характеристикой (например, топливо и прохладительные напитки). Технические средства и перерабатываемые материалы часто называются товарами. Программное обеспечение состоит из **информации** (3.8.2), независимо от способа поставки (например, компьютерная программа, приложение для мобильного телефона, инструкции, словари, музыкальная композиция с авторскими правами, водительское удостоверение).

**3.7.7 услуга:** **Выход** (3.7.5) **организации** (3.2.1) по меньшей мере с одним видом деятельности, для выполнения которого необходимо взаимодействие между организацией и **потребителем** (3.2.4). be услуга  
en service

Примечание 1 – Доминирующие элементы услуги, как правило, нематериальные.

Примечание 2 – Услуга часто включает деятельность со взаимодействием с потребителем по установлению **требований** (3.6.4) потребителя, а также по доставке услуги и может включать в себя постоянную связь, как, например, банковские, бухгалтерские услуги или общедоступные услуги, предоставляемые организациями, например школы или больницы.

Примечание 3 – Предоставление услуги может включать, например:

– деятельность, осуществляемую с поставленной потребителем материальной **продукцией** (3.7.6) (например, автомобиль, который будет отремонтирован);

– деятельность, осуществляемую с поставленной потребителем нематериальной продукцией (например, справка о доходах, необходимая для определения размера налога);

– доставка нематериальной продукции (например, доставка **информации** (3.8.2) в контексте передачи знаний);

– создание благоприятных условий для потребителей (например, в гостиницах и ресторанах).

Примечание 4 – Услуги, как правило, оцениваются на основе опыта потребителя.

**3.7.8 пригодность:** Измеримый результат. be придатнасць

Примечание 1 – Пригодность может относиться либо к количественным, либо к качественным наблюдениям. en performance



Примечание 2 – Пригодность может относиться к **менеджменту** (3.3.3) **деятельности** (3.3.11), **процессов** (3.4.1), **продукции** (3.7.6), **услуг** (3.7.7), **систем** (3.5.1) или **организаций** (3.2.1).

Примечание 3 – Этот термин является одним из общих терминов и определений для стандартов на системы менеджмента ISO, приведенных в приложении SL Consolidated ISO Supplement, ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение было модифицировано. Модифицировано примечание 2.

**3.7.9 риск:** Воздействие неопределенности.

Примечание 1 – Воздействие – это отклонение (положительное или отрицательное) от того, что ожидается.

Примечание 2 – Неопределенность – это состояние, заключающееся даже в частичной недостаточности **информации** (3.8.2), связанной с пониманием события или знанием о событии, его последствиях или вероятности.

Примечание 3 – Риск часто характеризуется указанием на потенциально возможные события (Руководство ISO Guide 73, 3.5.1.3) и последствия (ISO Guide 73, подпункт 3.6.1.3) или их комбинацию.

Примечание 4 – Риск часто выражается в виде комбинации последствий события (включая изменения обстоятельств) и связанной с этим вероятности (ISO Guide 73, подпункт 3.6.1.1) возникновения.

Примечание 5 – Термин «риск» иногда используется, когда есть вероятность только отрицательных последствий.

Примечание 6 – Этот термин является одним из общих терминов и определений для стандартов на системы менеджмента ISO, приведенных в приложении SL Consolidated ISO Supplement, ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение было модифицировано путем добавления примечания 5.

be рызыка

en risk

**3.7.10 эффективность:** Связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами

be эфектыўнасць

en efficiency

**3.7.11 результативность:** Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

be рэзультатыўнасць

en effectiveness

Примечание 1 – Этот термин является одним из общих терминов и определений для стандартов на системы менеджмента ISO, приведенных в приложении SL Consolidated ISO Supplement, ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение (на английском языке) было модифицировано путем добавления «age» (является) перед словом «достигнуты».

### 3.8 Термины, связанные с данными, информацией и документом

**3.8.1 данные:** Факты об объекте (3.6.1)

be даныя

en data

**3.8.2 информация:** Значимые данные (3.8.1)

be інфармацыя

en information

**3.8.3 объективное свидетельство:** Данные (3.8.1), подтверждающие существование или истинность чего-либо.

be аб'ектыўнае сведчанне

en objective evidence

Примечание 1 – Объективное свидетельство может быть получено путем наблюдения, **измерения** (3.11.4), **испытания** (3.11.8) или другими способами.

Примечание 2 – Объективное свидетельство для целей **аудита** (3.13.1) обычно содержит **записи** (3.8.10), формулировки фактов или другую **информацию** (3.8.2), которые относятся к **критериям аудита** (3.13.7) и являются верифицируемыми.

**3.8.4 информационная система:** <СМК> Сеть каналов коммуникаций, используемая в **организации** (3.2.1)

be інфармацыйная сістэма

en information system

**3.8.5 документ:** Информация (3.8.2) и носитель, на котором она содержится.

be дакумент

en document

**Пример – Запись (3.8.10), спецификация (3.8.7), процедурный документ, чертеж, отчет, стандарт.**

Примечание 1 – Носитель может быть бумажным, магнитным, электронным или оптическим компьютерным диском, фотографией, или эталонным образцом, или их комбинацией.

Примечание 2 – Набор документов, например спецификаций и записей, часто называется документацией.

Примечание 3 – Некоторые **требования** (3.6.4) (например, требование к читаемости) относятся ко всем видам документов. Однако могут быть иные требования к спецификациям (например, требование к управлению пересмотрами) и записям (например, требование к восстановлению).

**3.8.6 документированная информация: Информация** (3.8.2), требующая управления и поддержки **организации** (3.2.1), а также носитель, на котором она содержится.

be документаваная інфармацыя

en documented information

Примечание 1 – Документированная информация может быть представлена в любом формате и на любом носителе и получена из любого источника.

Примечание 2 – Документированная информация может относиться к:  
– **системе менеджмента** (3.5.3), включая связанные **процессы** (3.4.1);  
– информации, созданной для работы организации (документация);  
– свидетельству достигнутых результатов (**записи** (3.8.10)).

Примечание 3 – Этот термин является одним из общих терминов и определений для стандартов на системы менеджмента ISO, приведенных в приложении SL Consolidated ISO Supplement, ISO/IEC Directives, Part 1.

**3.8.7 спецификация: Документ** (3.8.5), формулирующий **требования** (3.6.4).

be спецыфікацыя

en specification

*Пример – Руководство по качеству (3.8.8), план качества (3.8.9), технический чертёж, процедурный документ, рабочая инструкция.*

Примечание 1 – Спецификация может относиться к деятельности (например, процедурный документ, спецификация на **процесс** (3.4.1) и **испытания** (3.11.8)) или **продукции** (3.7.6) (например, спецификация на продукцию, спецификация **пригодности** (3.7.8) и чертёж).

Примечание 2 – Возможно формулируя требования, спецификация дополнительно формулирует результаты, которые достигаются в ходе **проектирования и разработки** (3.4.8), и, таким образом, в некоторых случаях может использоваться как **запись** (3.8.10).

**3.8.8 руководство по качеству: Спецификация** (3.8.7) на **систему менеджмента качества** (3.5.4) **организации** (3.2.1).

be кіраўніцтва па якасці

en quality manual

Примечание 1 – Руководства по качеству могут различаться по детальности изложения и форме, исходя из соответствия размеру и сложности конкретной **организации** (3.2.1).

**3.8.9 план качества: Спецификация** (3.8.7) **процедур** (3.4.5) и соответствующих ресурсов, а также когда и кем они применяются к конкретному **объекту** (3.6.1).

be план якасці

en quality plan

Примечание 1 – Такие процедуры обычно включают процедуры, которые связаны с **процессами** (3.4.1) **менеджмента качества** (3.3.4) и процессами создания **продукции** (3.7.6) и **услуги** (3.7.7).

Примечание 2 – План качества часто содержит ссылки на разделы **руководства по качеству** (3.8.8) или процедурные **документы** (3.8.5).

Примечание 3 – План качества обычно является одним из результатов **планирования качества** (3.3.5).

**3.8.10 запись: Документ** (3.8.5), в котором сформулированы достигнутые результаты или представлены свидетельства осуществленной деятельности.

be запіс

en record

Примечание 1 – Записи могут использоваться, например, для формализации **прослеживаемости** (3.6.13) и представления свидетельства **верификации** (3.8.12), **предупреждающего действия** (3.12.1) и **корректирующего действия** (3.12.2).

Примечание 2 – Обычно управление пересмотрами записей не требуется.

<p><b>3.8.11 план менеджмента проекта: Документ</b> (3.8.5), устанавливающий, что необходимо для достижения <b>цели (ей)</b> (3.7.1) <b>проекта</b> (3.4.2).</p>	<p>be план менеджменту праекта</p>
<p>Примечание 1 – Следует, чтобы план менеджмента проекта включал в себя <b>план качества</b> (3.8.9) проекта или содержал ссылки на него.</p>	<p>en project management plan</p>
<p>Примечание 2 – План менеджмента проекта также включает или содержит ссылки на другие планы, связанные с организационными структурами, ресурсами, календарным планом, бюджетом, <b>менеджментом</b> (3.3.3) <b>рисков</b> (3.7.9), менеджментом окружающей среды, менеджментом профессиональной безопасности и здоровья и менеджментом безопасности, насколько это применимо.</p>	
<p>[ISO 10006:2003, терминологическая статья 3.7]</p>	
<p><b>3.8.12 верификация:</b> Подтверждение посредством предоставления <b>объективного свидетельства</b> (3.8.3) того, что установленные <b>требования</b> (3.6.4) были выполнены.</p>	<p>be верыфікацыя en verification</p>
<p>Примечание 1 – Объективное свидетельство, необходимое для верификации, может быть получено в результате <b>контроля</b> (3.11.7) или иных форм <b>определения</b> (3.11.1), таких как выполнение альтернативных расчетов или анализ <b>документов</b> (3.8.5).</p>	
<p>Примечание 2 – Действия, выполняемые для верификации, иногда называются <b>процессом</b> (3.4.1) квалификации.</p>	
<p>Примечание 3 – Слово «верифицировано» (verified) используется для обозначения соответствующего статуса.</p>	
<p><b>3.8.13 валидация:</b> Подтверждение посредством предоставления <b>объективного свидетельства</b> (3.8.3) того, что <b>требования</b> (3.6.4) к конкретному предполагаемому использованию или применению были выполнены.</p>	<p>be валідацыя en validation</p>
<p>Примечание 1 – Объективное свидетельство, необходимое для валидации, является результатом <b>испытания</b> (3.11.8) или иных форм <b>определения</b> (3.11.1), таких как выполнение альтернативных расчетов или анализ <b>документов</b> (3.8.5).</p>	
<p>Примечание 2 – Слово «валидировано» (validated) используется для обозначения соответствующего статуса.</p>	
<p>Примечание 3 – Условия, используемые для валидации, могут быть реальными или смоделированными.</p>	
<p><b>3.8.14 учет статуса конфигурации:</b> Оформленные запись и предоставление <b>информации о конфигурации продукции</b> (3.6.8), статуса предлагаемых изменений и статуса выполнения одобренных изменений</p>	<p>be улік статусу канфігурацыі en configuration status accounting</p>
<p>[ISO 10007:2003, терминологическая статья 3.7]</p>	
<p><b>3.8.15 конкретная ситуация:</b> &lt;план качества&gt; Предмет <b>плана качества</b> (3.8.9).</p>	<p>be канкрэтная сітуацыя en specific case</p>
<p>Примечание 1 – Данный термин используется во избежание повторения выражения «<b>процесс</b> (3.4.1), <b>продукция</b> (3.7.6), <b>проект</b> (3.4.2) или <b>контракт</b> (3.4.7)» в ISO 10005.</p>	
<p>[ISO 10005:2005, терминологическая статья 3.10, модифицировано.</p>	
<p>Примечание 1 модифицировано]</p>	
<p><b>3.9 Термины, связанные с потребителем</b></p>	
<p><b>3.9.1 обратная связь:</b> &lt;удовлетворенность потребителя&gt; Мнения, комментарии и выражение заинтересованности в <b>продукции</b> (3.7.6), <b>услуге</b> (3.7.7) или <b>процесс</b> (3.4.1) работы с жалобами</p>	<p>be зваротная сувязь en feedback</p>
<p>[ISO 10002:2014, терминологическая статья 3.6, модифицировано. Термин «услуга» включен в определение]</p>	
<p><b>3.9.2 удовлетворенность потребителя:</b> Восприятие <b>потребителем</b> (3.2.4) степени выполнения его ожиданий.</p>	<p>be задаволенасць спажыўца</p>
<p>Примечание 1 – Может быть так, что ожидания потребителя неизвестны <b>организации</b> (3.2.1) или даже самому потребителю до тех пор, пока <b>про-</b></p>	<p>en customer satisfaction</p>

**дукция** (3.7.6) или **услуга** (3.7.7) не будет поставлена. Для достижения высокого уровня удовлетворенности потребителя может быть необходимо удовлетворение ожиданий потребителя, даже если они не являются ни явно выраженными, ни обычно предполагаемыми или обязательными.

Примечание 2 – **Жалобы** (3.9.3) являются общим показателем низкой удовлетворенности потребителя, однако их отсутствие не обязательно предполагает высокую удовлетворенность потребителя.

Примечание 3 – Даже если **требования** (3.6.4) потребителя были согласованы с потребителем и выполнены, это не обязательно обеспечивает высокую удовлетворенность потребителя.

[ISO 10004:2012, терминологическая статья 3.3, модифицировано.

Примечание модифицировано]

**3.9.3 жалоба:** <удовлетворенность потребителя> Направленное в **организацию** (3.2.1) выражение неудовлетворенности ее **продукцией** (3.7.6), или **услугой** (3.7.7), или непосредственно **процессом** (3.4.1) работы с жалобами, в явной или неявной форме предполагающее ответ или резолюцию

be скарга  
en complaint

[ISO 10002:2014, терминологическая статья 3.2, модифицировано. Термин «услуга» включен в определение]

**3.9.4 обслуживание потребителя:** Взаимодействие **организации** (3.2.1) с **потребителем** (3.2.4) в течение всего жизненного цикла **продукции** (3.7.6) или **услуги** (3.7.7)

be абслугоўванне  
спажыўца  
en customer service

[ISO 10002:2014, терминологическая статья 3.5, модифицировано. Термин «услуга» включен в определение]

**3.9.5 кодекс поведения для обеспечения удовлетворенности потребителя:** Обещания, данные **потребителям** (3.2.4) **организацией** (3.2.1) относительно своего поведения, которые нацелены на повышение удовлетворенности **потребителя** (3.9.2), и связанные с этим положения.

be кодэкс паводзін для за-  
беспячэння задаvole-  
насці спажыўца  
en customer satisfaction  
code of conduct

Примечание 1 – Связанные с этим положения могут включать **цели** (3.7.1), условия, ограничения, контактную **информацию** (3.8.2) и **процедуры** (3.4.5) работы с **жалобами** (3.9.3).

Примечание 2 – В ISO 10001:2007 используется термин «кодекс» (code) вместо «кодекс поведения для обеспечения удовлетворенности потребителя» (**customer satisfaction code of conduct**).

[ISO 10001:2007, терминологическая статья 3.1, модифицировано. Термин «кодекс» удален как допускаемый термин, примечание 2 модифицировано]

**3.9.6 спор:** <удовлетворенность потребителя> Несогласие, возникшее из **жалобы** (3.9.3), переданной **провайдеру процесса разрешения споров** (3.2.7).

be спрэчка  
en dispute

Примечание 1 – Некоторые **организации** (3.2.1) предоставляют своим **потребителям** (3.2.4) возможность выразить свое недовольство в первую очередь провайдеру процесса разрешения споров. В такой ситуации выражение недовольства становится жалобой после передачи в организацию для получения ответа и становится спором, если организация не урегулировала вопрос без вмешательства провайдера процесса разрешения споров. Многие организации предпочитают, чтобы потребители сообщали о любом недовольстве в первую очередь организации, прежде чем начинать разрешать спор вне организации.

[ISO 10003:2007, терминологическая статья 3.6, модифицировано]

### 3.10 Термины, связанные с характеристикой

**3.10.1 характеристика:** Отличительное свойство.

be характарыстыка  
en characteristic

Примечание 1 – Характеристика может быть присущей или присвоенной.

Примечание 2 – Характеристика может быть качественной или количественной.

Примечание 3 – Существуют различные классы характеристик, такие как:

- a) физические (например, механические, электрические, химические или биологические характеристики);
- b) сенсорные (например, связанные с обонянием, осязанием, вкусом, зрением, слухом);
- c) поведенческие (например, вежливость, честность, правдивость);
- d) временные (например, пунктуальность, надежность, доступность);
- e) эргономические (например, физиологические характеристики или характеристики, связанные с безопасностью человека);
- f) функциональные (например, максимальная скорость самолета).

**3.10.2 характеристика качества:** Присущая характеристика (3.10.1) объекта (3.6.1), связанная с требованием (3.6.4). be характарыстыка якасці  
en quality characteristic

Примечание 1 – «Присущая» означает существующая в чем-либо, особенно если это относится к постоянной характеристике.

Примечание 2 – Характеристика, присвоенная объекту (например, цена объекта), не является характеристикой качества этого объекта.

**3.10.3 человеческий фактор:** Характеристика (3.10.1) человека, оказывающая воздействие на рассматриваемый объект (3.6.1). be чалавечы фактар  
en human factor

Примечание 1 – Характеристики могут быть физическими, когнитивными или социальными.

Примечание 2 – Человеческие факторы могут оказывать существенное воздействие на систему менеджмента (3.5.3).

**3.10.4 компетентность:** Способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов. be кампетэнтнасць  
en competence

Примечание 1 – Демонстрируемая компетентность иногда называется квалификацией.

Примечание 2 – Этот термин является одним из общих терминов и определений для стандартов на системы менеджмента ISO, приведенных в приложении SL Consolidated ISO Supplement, ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение модифицировано путем добавления к определению примечания 1.

**3.10.5 метрологическая характеристика:** Характеристика (3.10.1), которая может влиять на результаты измерения (3.11.4). be метралагічная характарыстыка  
en metrological characteristic

Примечание 1 – Измерительное оборудование (3.11.6) обычно имеет несколько метрологических характеристик.

Примечание 2 – Метрологические характеристики могут быть предметом калибровки.

**3.10.6 конфигурация:** Взаимосвязанные функциональные и физические характеристики (3.10.1) продукции (3.7.6) или услуги (3.7.7), определенные в информации о конфигурации продукции (3.6.8). be канфігурацыя  
en configuration

[ISO 10007:2003, терминологическая статья 3.3, модифицировано. В определении включен термин «услуга»]

**3.10.7 базовая конфигурация:** Одобренная информация о конфигурации продукции (3.6.8), в которой установлены характеристики (3.10.1) продукции (3.7.6) или услуги (3.7.7) в определенный момент времени и которая служит основанием для деятельности на протяжении всего жизненного цикла продукции или услуги. be базавая канфігурацыя  
en configuration baseline

[ISO 10007:2003, терминологическая статья 3.3, модифицировано. В определении включен термин «услуга»]

### 3.11 Термины, связанные с определением

**3.11.1 определение:** Деятельность по выявлению одной или более характеристик (3.10.1) и значений этой характеристики. be вызначэнне  
en determination

**3.11.2 анализ:** Определение (3.11.1) приемлемости, адекватности или результативности (3.7.11) объекта (3.6.1) для достижения установленных целей (3.7.1). be аналіз  
en review

*Пример – Анализ со стороны руководства, анализ проектирования и разработки (3.4.8), анализ требований (3.6.4) потребителя (3.2.4), анализ корректирующих действий (3.12.2) и экспертный анализ.*

Примечание – Анализ может также включать определение **эффективности** (3.7.10).

**3.11.3 мониторинг: Определение (3.11.1) статуса системы (3.5.1), процесса (3.4.1), продукции (3.7.6), услуги (3.7.7) или деятельности.** be маніторынг  
en monitoring

Примечание 1 – Для определения статуса может возникнуть необходимость проверять, осуществлять надзор или критично наблюдать.

Примечание 2 – Мониторинг – это обычно определение статуса **объекта** (3.6.1), осуществляемое на различных стадиях или в различные моменты времени.

Примечание 3 – Этот термин является одним из общих терминов и определений для стандартов на системы менеджмента ISO, приведенных в приложении SL Consolidated ISO Supplement, ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение и примечание 1 изменены путем добавления к определению примечания 2.

**3.11.4 измерение: Процесс (3.4.1) определения значения.** be вымярэньне  
en measurement

Примечание 1 – В соответствии с ISO 3534-2, значение, которое определено, обычно является количественным значением.

Примечание 2 – Этот термин является одним из общих терминов и определений для стандартов на системы менеджмента ISO, приведенных в приложении SL Consolidated ISO Supplement, ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение модифицировано путем добавления к определению примечания 1.

**3.11.5 процесс измерения:** Набор операций для определения значения величины be працэс вымярэньня  
en measurement process

**3.11.6 измерительное оборудование:** Измерительный инструмент, программные средства, эталоны, стандартные образцы или вспомогательная аппаратура, или их комбинация, необходимые для выполнения **процесса измерения** (3.11.5) be вымяральнае абсталяванне  
en measuring equipment

**3.11.7 контроль; инспекция: Определение (3.11.1) соответствия (3.6.11) установленным требованиям (3.6.4).** be інспекцыя  
en inspection

Примечание 1 – Если в результате контроля (инспекции) устанавливается соответствие, то это можно использовать в целях **верификации** (3.8.12).

Примечание 2 – В результате контроля (инспекции) может быть установлено соответствие, или **несоответствие** (3.6.9), или степень соответствия.

**3.11.8 испытание; тестирование: Определение (3.11.1) соответствия требованиям (3.6.4) для конкретного предполагаемого использования или применения.** be тэставанне  
en test

Примечание 1 – Если в результате испытания (тестирования) устанавливается **соответствие** (3.6.11), это может быть использовано в целях **валидации** (3.8.13).

**3.11.9 оценивание прогресса:** <менеджмент проекта> Оценка прогресса на основе достижения **целей (3.7.1) проекта (3.4.2).** be ацэньванне прагрэсу  
en progress evaluation

Примечание 1 – Данную оценку следует выполнять на соответствующих этапах жизненного цикла процессов **проекта (3.4.1)** на основе критериев для процессов, **продукции (3.7.6)** или **услуги (3.7.7)** проекта.

Примечание 2 – Результаты оценивания прогресса могут привести к пересмотру **плана менеджмента проекта (3.8.11).**

[ISO 10006:2003, терминологическая статья 3.4, модифицировано. Примечания модифицированы]

### 3.12 Термины, связанные с действием

**3.12.1 предупреждающее действие:** Действие, предпринятое для устранения причины потенциального **несоответствия (3.6.9)** или другой потенциально нежелательной ситуации. be папэраджальнае дзеянне  
en preventive action

Примечание 1 – Потенциальное несоответствие может иметь несколько причин.

Примечание 2 – Предупреждающее действие предпринимается для предупреждения возникновения несоответствия, тогда как **корректирующее действие** (3.12.2) предпринимается для предупреждения его повторного возникновения.

**3.12.2 корректирующее действие:** Действие, предпринятое для устранения причины **несоответствия** (3.6.9) и предупреждения повторного его возникновения. be карэктіруючае дзеянне  
en corrective action

Примечание 1 – Несоответствие может иметь несколько причин.

Примечание 2 – Корректирующее действие предпринимается для предупреждения повторного возникновения несоответствия, тогда как **предупреждающее действие** (3.12.1) предпринимается для предупреждения его возникновения.

Примечание 3 – Этот термин является одним из общих терминов и определений для стандартов на системы менеджмента ISO, приведенных в приложении SL Consolidated ISO Supplement, ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение модифицировано путем добавления к определению примечания 1 и примечания 2.

**3.12.3 коррекция:** Действие, предпринятое для устранения обнаруженного **несоответствия** (3.6.9). be карэкция  
en correction

Примечание 1 – Коррекция может осуществляться заранее в сочетании с корректирующими **действиями** (3.12.2) или после них.

Примечание 2 – Коррекцией может быть, например, **переделка** (3.12.8) или **изменение градации** (3.12.4).

**3.12.4 изменение градации:** Исправление **градации** (3.6.3) **несоответствующей** (3.6.9) **продукции** (3.7.6) или **услуги** (3.7.7), чтобы привести ее в соответствие с **требованиями** (3.6.4), отличными от исходных требований. be змяненне градацыі  
en regrade

**3.12.5 разрешение на отклонение:** Разрешение на использование или **выпуск** (3.12.7) **продукции** (3.7.6) или **услуги** (3.7.7), которая не соответствует установленным **требованиям** (3.6.4). be канцэсія  
en concession

Примечание 1 – Разрешение на отклонение обычно ограничивается поставкой продукции или услуги с **несоответствующими** (3.6.9) **характеристиками** (3.10.1) в рамках установленных пределов и обычно дается для ограниченного количества продукции и услуг на период времени и для конкретного использования.

**3.12.6 разрешение на отступление:** Разрешение на отступление от исходных установленных **требований** (3.6.4) к **продукции** (3.7.6) или **услуге** (3.7.7) до их создания. be дазвол на адступленне  
en deviation permit

Примечание 1 – Разрешение на отступление обычно дается для ограниченного количества продукции и услуг или на период времени, а также для конкретного использования.

**3.12.7 выпуск:** Разрешение на переход к следующей стадии **процесса** (3.4.1) или следующему процессу. be выпуск  
en release

Примечание 1 – В английском языке в контексте программного обеспечения и **документов** (3.8.5) слово «выпуск» (release) часто используют для обозначения версии самого программного обеспечения или документа.

**3.12.8 переделка:** Действие, предпринятое в отношении **несоответствующей** (3.6.9) **продукции** (3.7.6) или **услуги** (3.7.7) с тем, чтобы сделать ее соответствующей **требованиям** (3.6.4). be пераробка  
en rework

Примечание 1 – Переделка может воздействовать на части несоответствующей продукции или услуги или изменять их.

**3.12.9 исправление:** Действие, предпринятое в отношении **несоответствующей** (3.6.9) **продукции** (3.7.6) или **услуги** (3.7.7), с тем чтобы сделать ее приемлемой для предполагаемого использования. be выпраўленне  
en repair

Примечание 1 – Успешное исправление несоответствующей продукции или услуги необязательно делает продукцию или услугу соответствующей

**требованиям** (3.6.4). Возможно, что вместе с исправлением потребуются разрешение на **отклонение** (3.12.5).

Примечание 2 – Исправление включает в себя действие по устранению замечаний, предпринятое для восстановления ранее соответствующей продукции или услуги для использования, например, как часть технического обслуживания.

Примечание 3 – Исправление может воздействовать на части несоответствующей продукции или услуги или изменять их.

**3.12.10 утилизация:** Действие, предпринятое в отношении **несоответствующей** (3.6.9) **продукции** (3.7.6) или **услуги** (3.7.7) для предотвращения ее первоначально предполагаемого использования.

be утылізацыя  
en scrap

*Пример – Переработка, уничтожение.*

Примечание 1 – В ситуации с несоответствующей услугой использование предотвращается посредством прекращения услуги.

### 3.13 Термины, связанные с аудитом

**3.13.1 аудит:** Систематический, независимый и документированный **процесс** (3.4.1) получения **объективных свидетельств** (3.8.3) и объективного их оценивания для определения степени выполнения **критериев аудита** (3.13.7).

be аўдыт  
en audit

Примечание 1 – Фундаментальные элементы аудита включают в себя **определение** (3.11.1) **соответствия** (3.6.11) **объекта** (3.6.1) согласно **процедуре** (3.4.5), выполняемой персоналом, который не имеет обязанностей по аудируемому объекту.

Примечание 2 – Аудит может быть внутренним аудитом (первой стороной) или внешним аудитом (второй стороной или третьей стороной), а также **комбинированным аудитом** (3.13.2) или **совместным аудитом** (3.13.3).

Примечание 3 – Внутренние аудиты, иногда называемые аудитами первой стороной, проводятся самой **организацией** (3.2.1) или от ее имени для **анализа** (3.11.2) со стороны **руководства** (3.3.3) и других внутренних целей и могут создавать основу для декларации о соответствии организации. Демонстрацией независимости может служить отсутствие обязанностей по деятельности, которая подвергается аудиту.

Примечание 4 – Внешние аудиты включают те, которые обычно называют аудиты второй и третьей стороной. Аудиты второй стороной проводятся сторонами, имеющими интерес в организации, такими как **потребители** (3.2.4), или другими лицами от их имени. Аудиты третьей стороной проводятся внешними независимыми аудиторскими организациями, такими как организации, обеспечивающие сертификацию/регистрацию соответствия требованиям, или государственные учреждения.

Примечание 5 – Этот термин является одним из общих терминов и определений для стандартов на системы менеджмента ISO, приведенных в приложении SL Consolidated ISO Supplement, ISO/IEC Directives, Part 1. Первоначальное определение и примечания изменены, дополнены примечания 3 и 4.

**3.13.2 комбинированный аудит:** **Аудит** (3.13.1) двух или более **систем менеджмента** (3.5.3) одного **аудируемого** (3.13.12), проводящийся одновременно.

be камбінаваны аўдыт  
en combined audit

Примечание 1 – Части системы менеджмента, которые могут быть вовлечены в комбинированный аудит, могут быть идентифицированы с помощью соответствующих стандартов на системы менеджмента, стандартов на продукцию, услугу или процессы, применяемые в **организации** (3.2.1).

**3.13.3 совместный аудит:** **Аудит** (3.13.1) одного **аудируемого** (3.13.12), который проводят две или более аудиторские **организации** (3.2.1)

be сумесны аўдыт  
en joint audit

**3.13.4 программа аудита:** Совокупность одного или более **аудитов** (3.13.1), запланированных в конкретные временные рамки и направленных на достижение конкретной цели

be праграма аўдыту  
en audit programme

[ISO 19011:2011, терминологическая статья 3.13, модифицировано]

<p><b>3.13.5 область аудита:</b> Объем и границы аудита (3.13.1). Примечание 1 – Область аудита обычно включает описание физического местонахождения, организационных единиц, видов деятельности и <b>процессов</b> (3.4.1).</p>	<p>be сфера аўдыту en audit scope</p>
<p>[ISO 19011:2011, терминологическая статья 3.14, модифицировано. Примечание модифицировано]</p>	
<p><b>3.13.6 план аудита:</b> Описание деятельности и договоренностей по аудиту (3.13.1)</p>	<p>be план аўдыту en audit plan</p>
<p>[ISO 19011:2011, терминологическая статья 3.15]</p>	
<p><b>3.13.7 критерии аудита:</b> Набор <b>политик</b> (3.5.8), <b>процедур</b> (3.4.5) или <b>требований</b> (3.6.4), используемых в качестве точек отсчета, с которыми сопоставляются <b>объективные свидетельства</b> (3.8.3)</p>	<p>be крытэрыі аўдыту en audit criteria</p>
<p>[ISO 19011:2011, терминологическая статья 3.2, модифицировано. Термин «свидетельство аудита» заменен на «объективное свидетельство»]</p>	
<p><b>3.13.8 свидетельство аудита:</b> Записи, формулировки фактов или другая информация, которые относятся к <b>критериям аудита</b> (3.13.7) и которые являются верифицируемыми</p>	<p>be сведчанне аўдыту en audit evidence</p>
<p>[ISO 19011:2011, терминологическая статья 3.3, модифицировано. Примечание удалено]</p>	
<p><b>3.13.9 наблюдения аудита:</b> Результаты оценивания собранных <b>свидетельств аудита</b> (3.13.8) относительно <b>критериев аудита</b> (3.13.7).</p>	<p>be назіранні аўдыту en audit findings</p>
<p>Примечание 1 – Наблюдения аудита указывают на <b>соответствие</b> (3.6.11) или <b>несоответствие</b> (3.6.9).</p>	
<p>Примечание 2 – Наблюдения аудита могут привести к идентификации возможностей для <b>улучшения</b> (3.3.1) или ведению записей о надлежащих практиках.</p>	
<p>Примечание 3 – В английском языке, в том случае если в качестве <b>критериев аудита</b> (3.13.7) выбирают <b>законодательные требования</b> (3.6.6) или <b>обязательные требования</b> (3.6.7), наблюдения аудита можно называть соблюдением (требований) (compliance) или несоблюдением (требований) (non-compliance).</p>	
<p>[ISO 19011:2011, терминологическая статья 3.3, модифицировано. Примечание 3 к определению модифицировано]</p>	
<p><b>3.13.10 заключения аудита:</b> Выходные данные аудита (3.13.1) после рассмотрения целей аудита и всех <b>наблюдений аудита</b> (3.13.9)</p>	<p>be заключэнне аўдыту en audit conclusion</p>
<p>[ISO 19011:2011, терминологическая статья 3.5]</p>	
<p><b>3.13.11 заказчик аудита:</b> <b>Организация</b> (3.2.1) или лицо, запрашивающие аудит (3.13.1)</p>	<p>be заказчык аўдыту en audit client</p>
<p>[ISO 19011:2011, терминологическая статья 3.6, модифицировано. Примечание удалено]</p>	
<p><b>3.13.12 аудируемый:</b> <b>Организация</b> (3.2.1), подвергающаяся аудиту</p>	<p>be аўдытыруемы en auditee</p>
<p>[ISO 19011:2011, терминологическая статья 3.7]</p>	
<p><b>3.13.13 сопровождающий:</b> &lt;аудит&gt; Лицо, назначенное <b>аудируемым</b> (3.13.2) для содействия <b>команде по аудиту</b> (3.13.14)</p>	<p>be суправаджаючы en guide</p>
<p>[ISO 19011:2011, терминологическая статья 3.12]</p>	
<p><b>3.13.14 команда по аудиту:</b> Одно или более лиц, проводящих <b>аудит</b> (3.13.1), при поддержке, если это необходимо, <b>технических экспертов</b> (3.13.16).</p>	<p>be каманда па аўдыту en audit team</p>
<p>Примечание 1 – Один <b>аудитор</b> (3.13.15) из команды по аудиту назначается руководителем команды по аудиту.</p>	
<p>Примечание 2 – Команда по аудиту может включать аудиторов-стажеров.</p>	
<p>[ISO 19011:2011, терминологическая статья 3.9, модифицировано]</p>	

## СТБ ISO 9000-2015

<b>3.13.15 аудитор:</b> Лицо, которое проводит <b>аудит</b> (3.13.1) [ISO 19011:2011, терминологическая статья 3.8]	be аўдытар en auditor
<b>3.13.16 технический эксперт:</b> <аудит> Лицо, предоставляющее конкретные знания или опыт <b>команде по аудиту</b> (3.13.14). Примечание 1 – Конкретные знания или опыт имеют отношение к <b>организации</b> (3.2.1), <b>процессу</b> (3.4.1) или деятельности, подвергаемых аудиту, либо к языку или культуре. Примечание 2 – Технический эксперт не действует в качестве <b>аудитора</b> (3.13.15) в <b>команде по аудиту</b> (3.13.14). [ISO 19011:2011, терминологическая статья 3.10, модифицировано. Примечание 1 модифицировано]	be тэхнічны эксперт en technical expert
<b>3.13.17 наблюдатель:</b> <аудит> Лицо, сопровождающее <b>команду по аудиту</b> (3.13.14), но не действующее в качестве <b>аудитора</b> (3.13.15). Примечание 1 – Наблюдатель может быть представителем <b>аудитируемого</b> (3.13.12), регулирующего органа или другой <b>заинтересованной стороны</b> (3.2.3), который присутствует при проведении <b>аудита</b> (3.13.1). [ISO 19011:2011, терминологическая статья 3.11, модифицировано. Глагол «аудитирует (участвует в аудите)» исключен из определения, модифицировано примечание к определению]	be назіральнік en observer



## Приложение А (справочное)

### Взаимосвязи концепций и их графическое представление

#### А.1 Общие положения

В терминологической работе взаимосвязи между концепциями основываются на иерархической структуре характеристик видов таким образом, чтобы наиболее экономичное описание концепции образовывалось путем наименования ее видов и описания характеристик, отличающих ее от стоящих выше или соподчиненных концепций.

Существуют три основных формы взаимосвязей концепций, указанных в настоящем приложении: общие (А.2), партитивные (А.3) и ассоциативные (А.4).

#### А.2 Общая взаимосвязь

Субординатные концепции в рамках иерархии наследуют признаки суперординатной концепции и содержат описания тех характеристик, которые отличают их от суперординатных (вышестоящих) и координатных (соподчиненных) концепций, например, связь весны, лета, осени и зимы со временем года.

Общие взаимосвязи изображаются графически в виде веера или дерева без стрелок (см. рисунок А.1).

Пример адаптирован из ISO 704:2009 (подпункт 5.5.2.2.1).

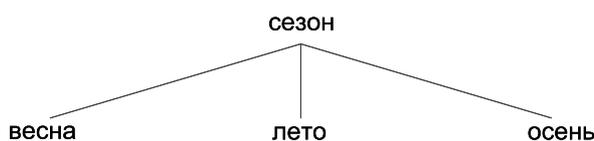


Рисунок А.1 – Графическое представление общей связи

#### А.3 Партитивная взаимосвязь

Субординатные концепции в рамках одной иерархической системы являются частью суперординатной концепции, например, весна, лето, осень и зима могут быть определены как части года. Для сравнения, определять хорошую погоду (одна из возможных характеристик лета) как часть года неуместно.

Партитивные взаимосвязи изображаются в виде грабель (см. рисунок А.2).

Пример адаптирован из ISO 704:2009 (подпункт 5.5.2.3.1).

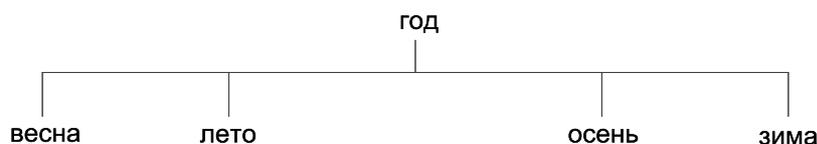


Рисунок А.2 – Графическое представление партитивной связи

#### А.4 Ассоциативная взаимосвязь

Ассоциативные взаимосвязи не столь экономичны, как общие и партитивные взаимосвязи, однако они помогают определить природу взаимосвязи между одной и другой концепциями в рамках системы концепций, например, причина и воздействие, деятельность и месторасположение, деятельность и результат, инструмент и функция, материал и продукция.

Ассоциативные взаимосвязи изображаются одной чертой со стрелками с каждого конца (см. рисунок А.3).

Пример адаптирован из ISO 704:2009 (пункт 5.6.2).

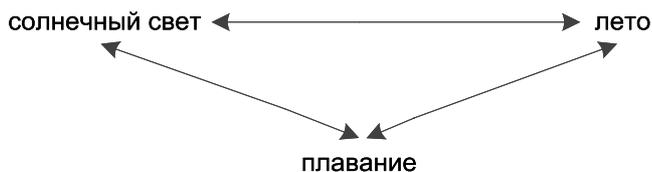


Рисунок А.3 – Графическое представление ассоциативной связи

### А.5 Концептуальные диаграммы

Рисунки А.4–А.16 показывают концептуальные диаграммы, на которых основаны тематические группировки раздела 3.

Поскольку определения терминов повторяются без каких-либо соответствующих примечаний, рекомендуется обратиться к разделу 3 для консультаций по любым таким примечаниям.



Рисунок А.4 – Концепции 3.1 класса «лицо или персонал» и связь концепций

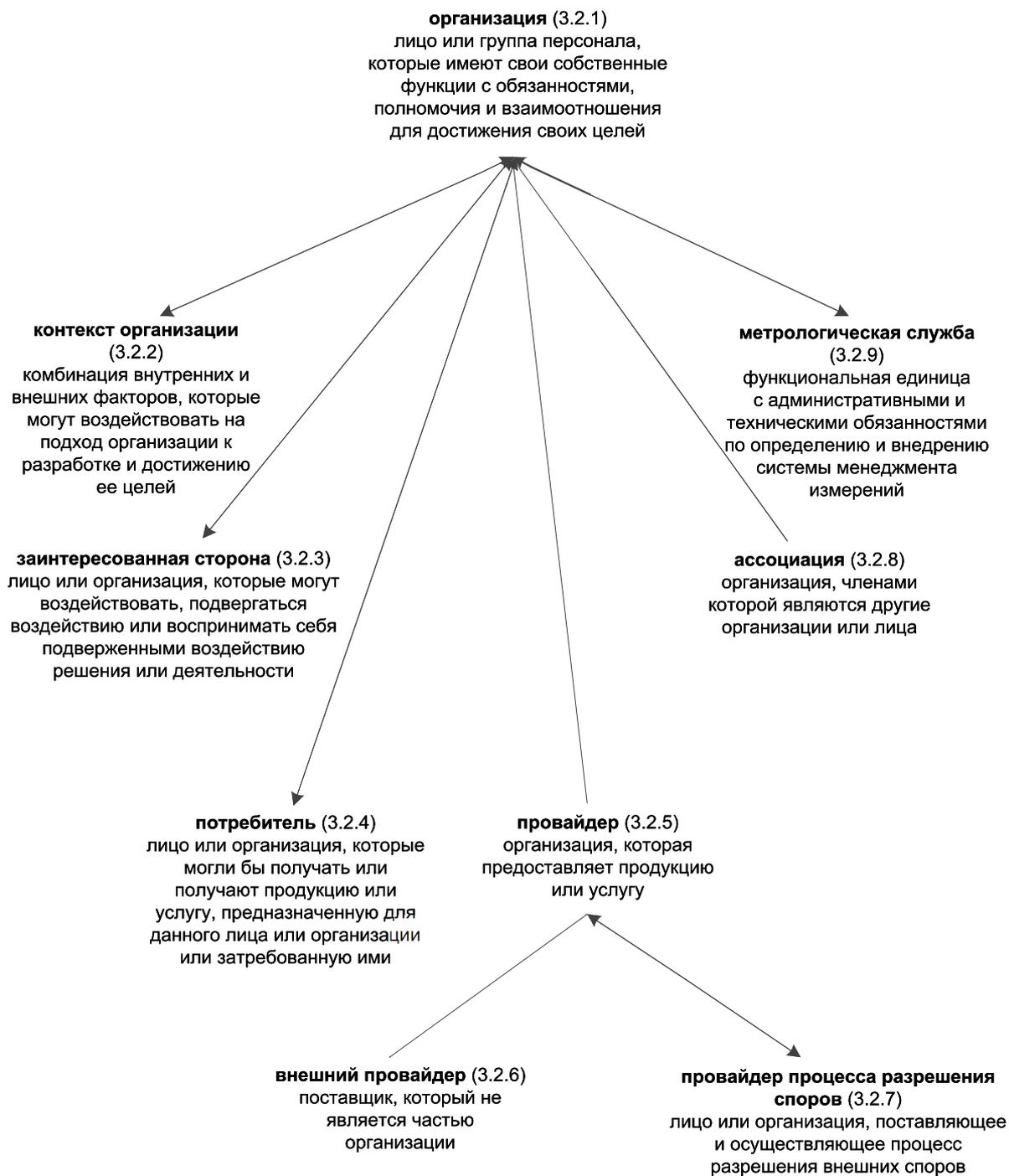


Рисунок А.5 – Концепции 3.2 класса «организация» и связь концепций

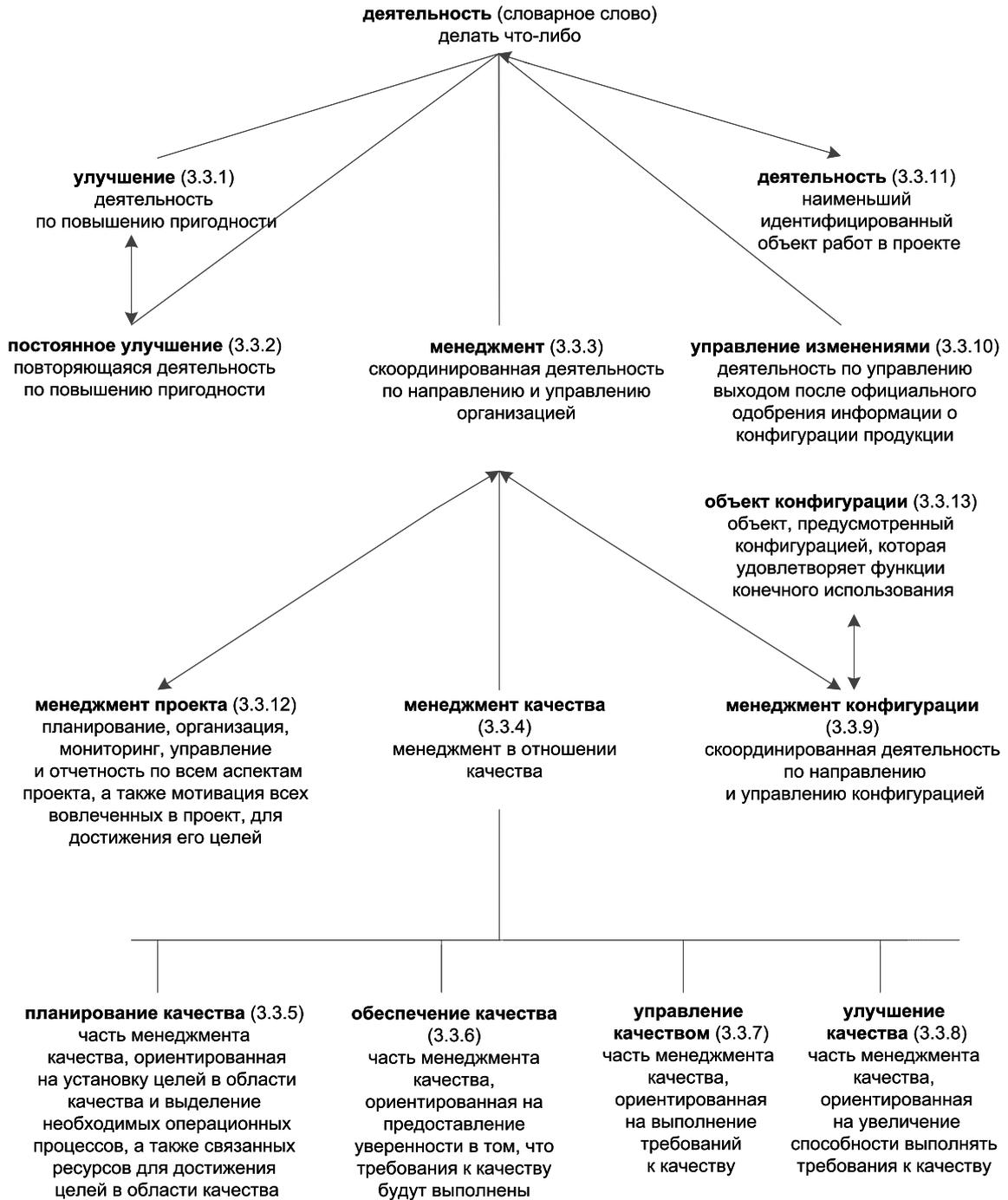


Рисунок А.6 – Концепции 3.3 класса «деятельность» и связь концепций

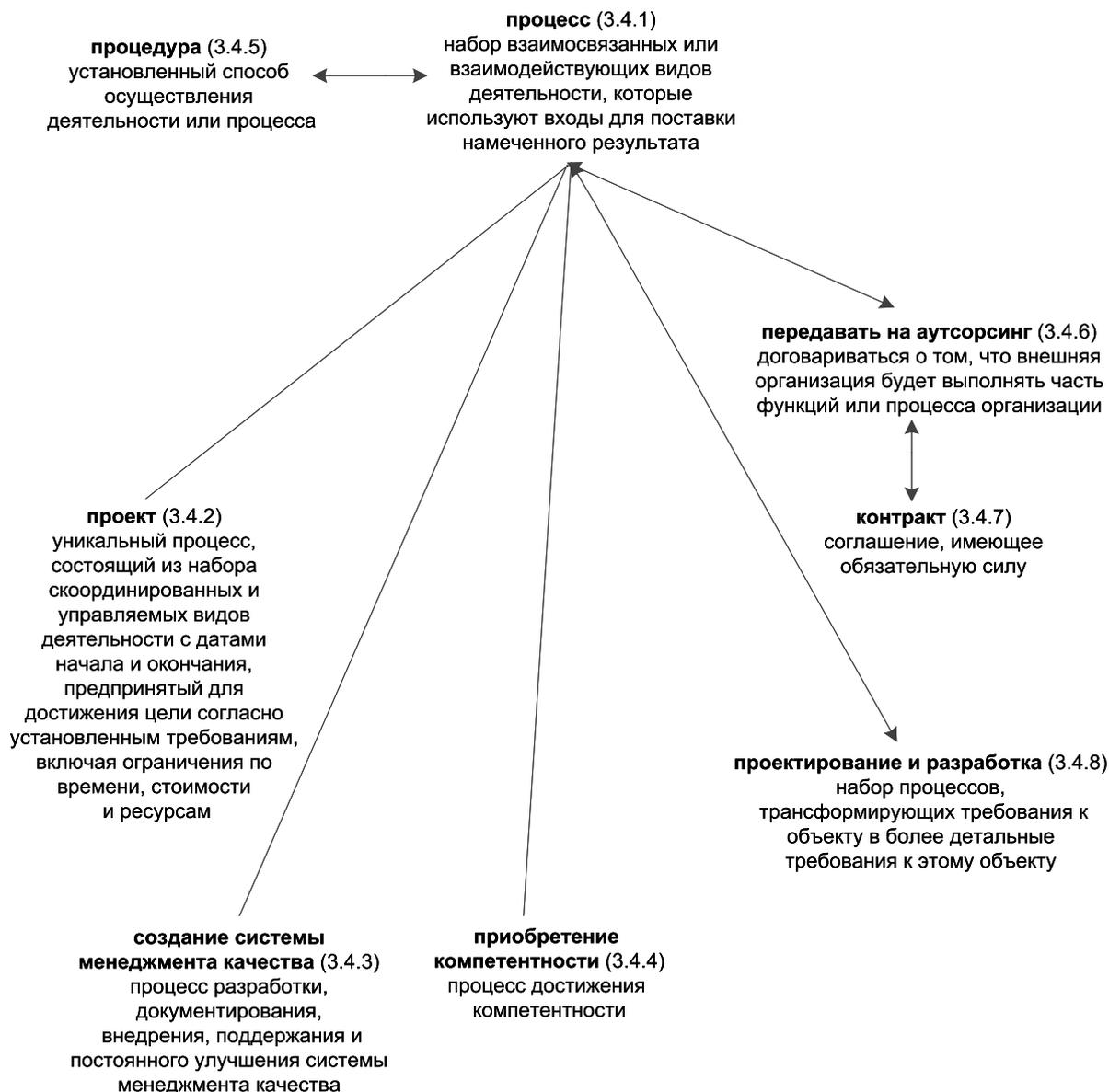


Рисунок А.7 – Концепции 3.4 класса «процесс» и связь концепций

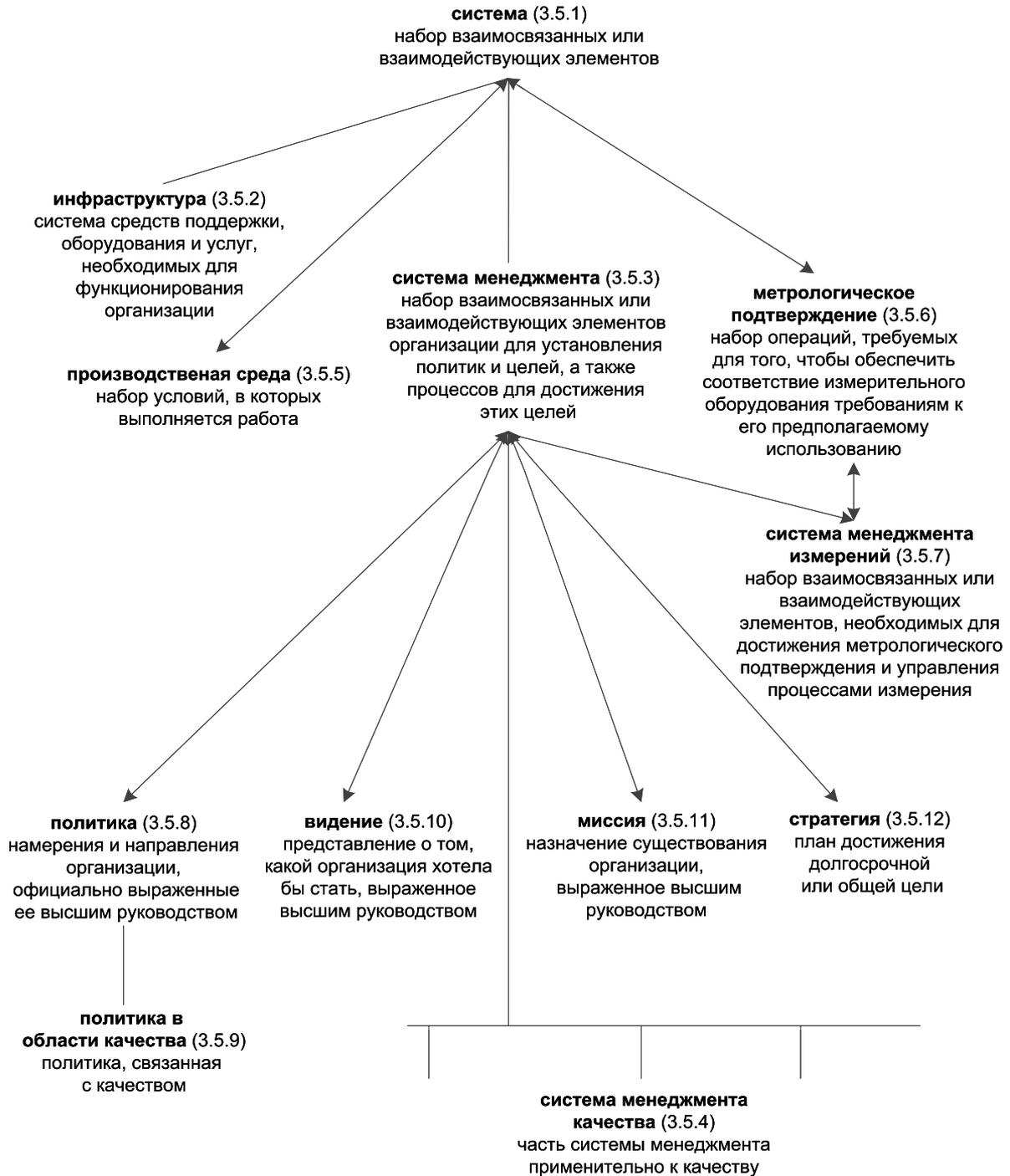


Рисунок А.8 – Концепции 3.5 класса «система» и связь концепций

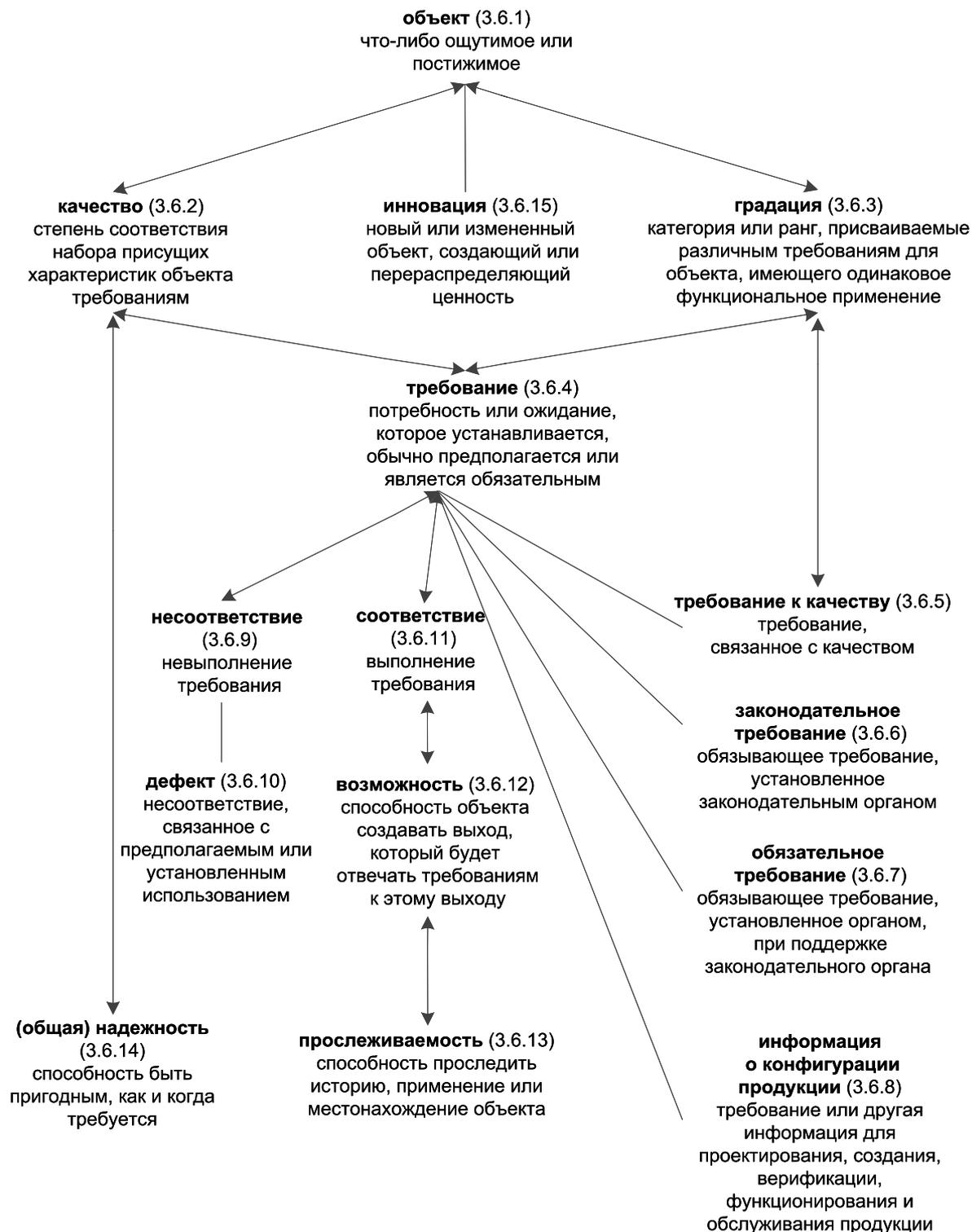


Рисунок А.9 – Концепции 3.6 класса «требования» и связь концепций

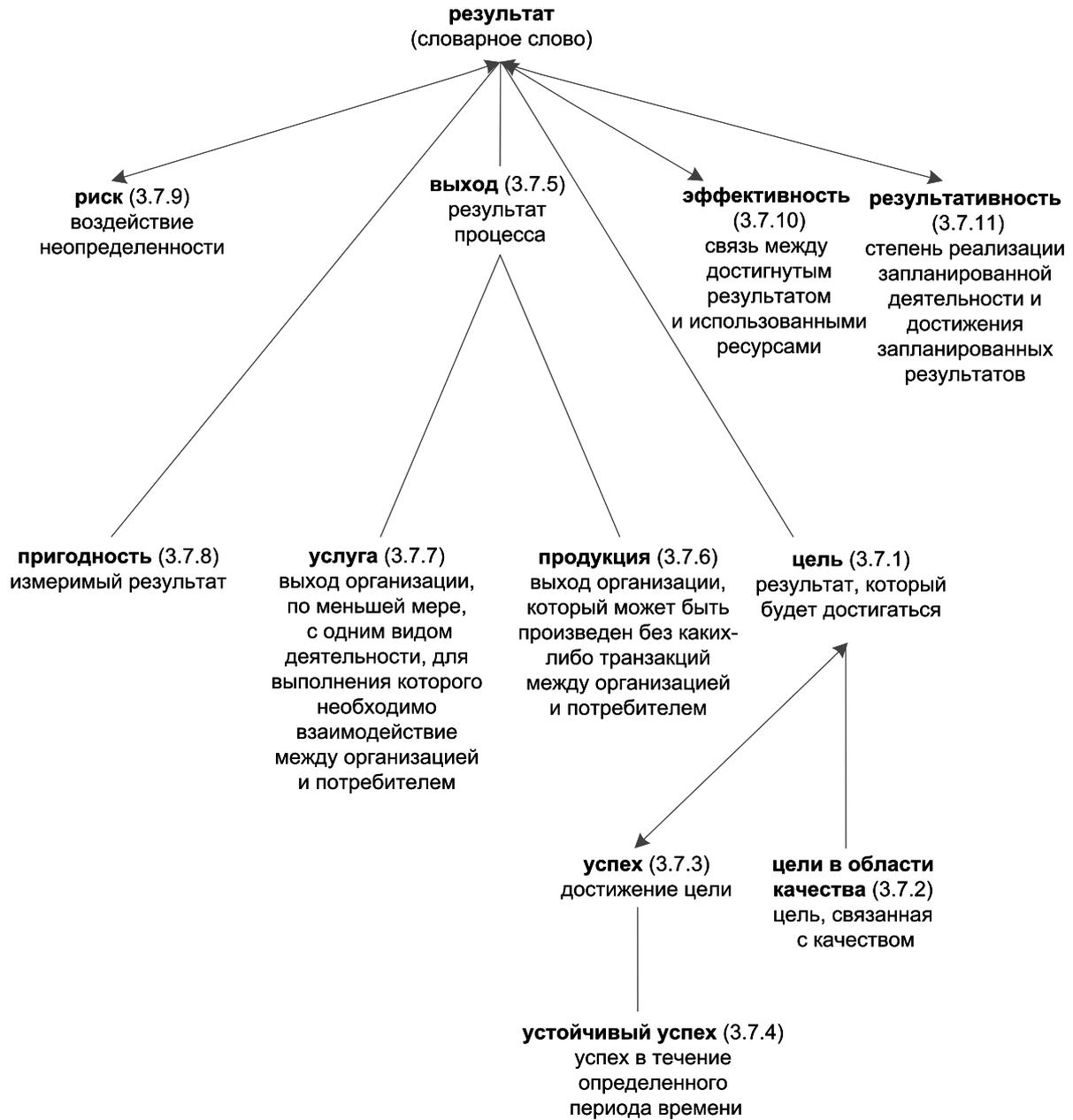


Рисунок А.10 – Концепции 3.7 класса «результаты» и связь концепций

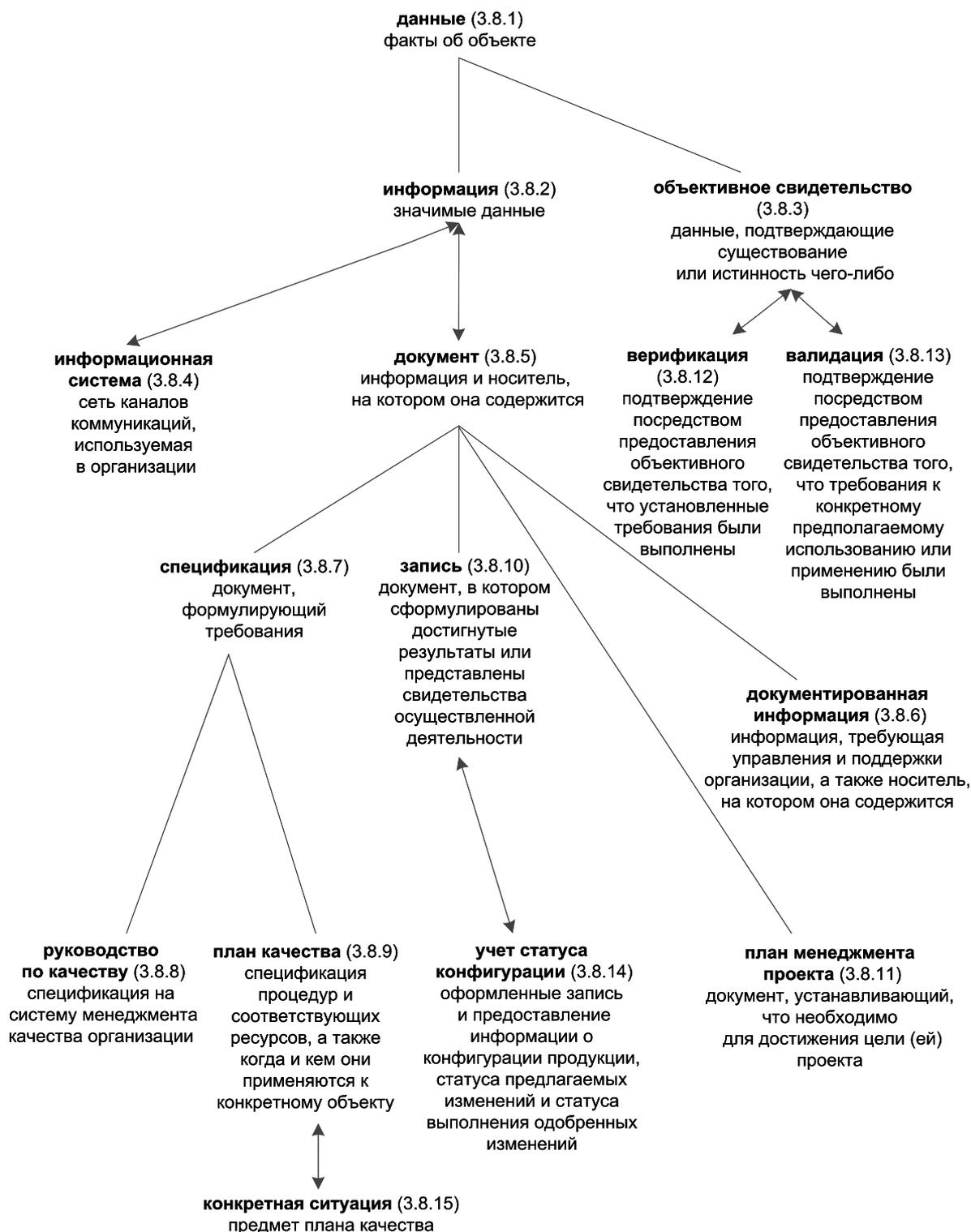


Рисунок А.11 – Концепции 3.8 класса «данные, информация и документация» и связь концепций

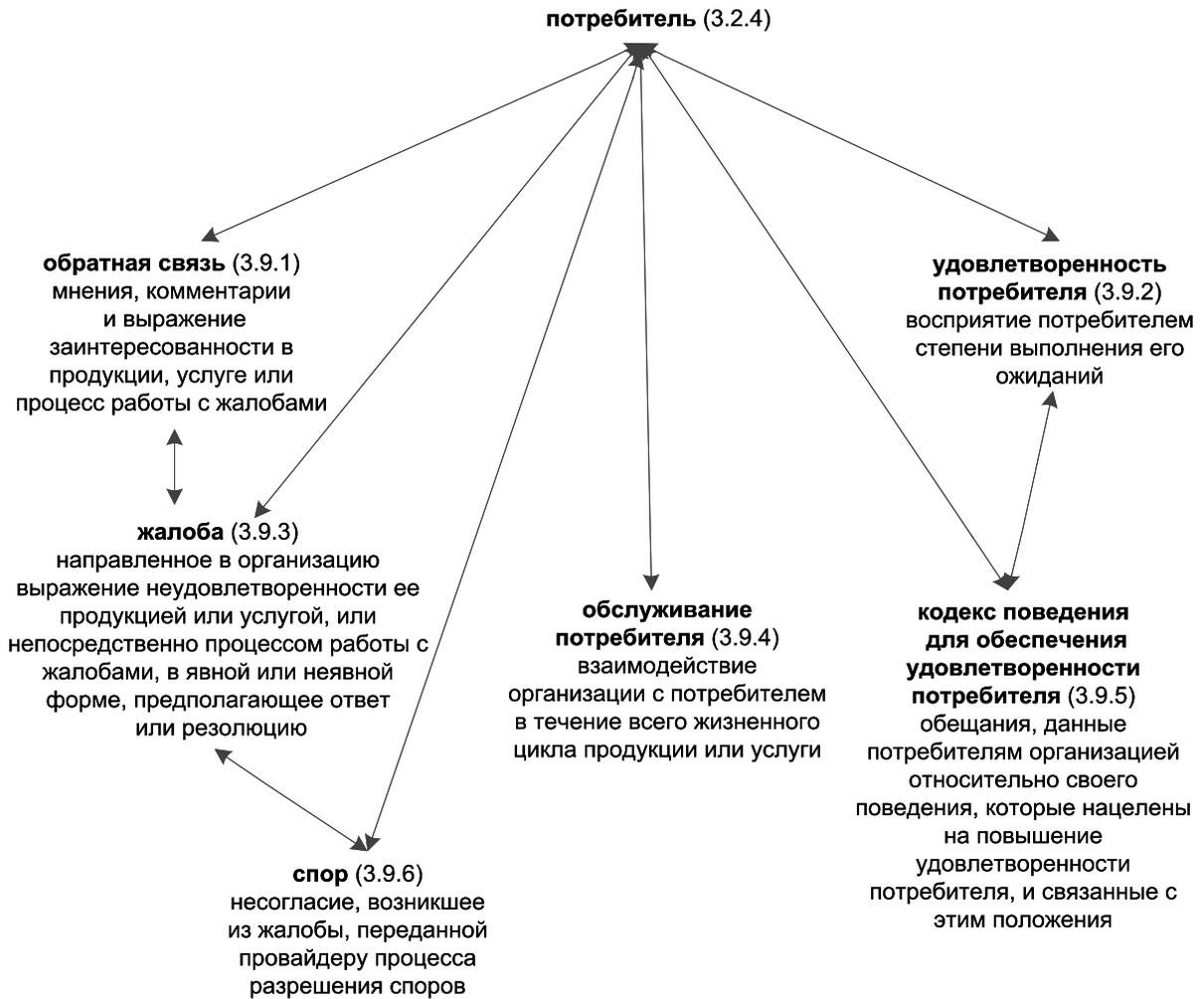


Рисунок А.12 – Концепции 3.9 класса «потребитель» и связь концепций

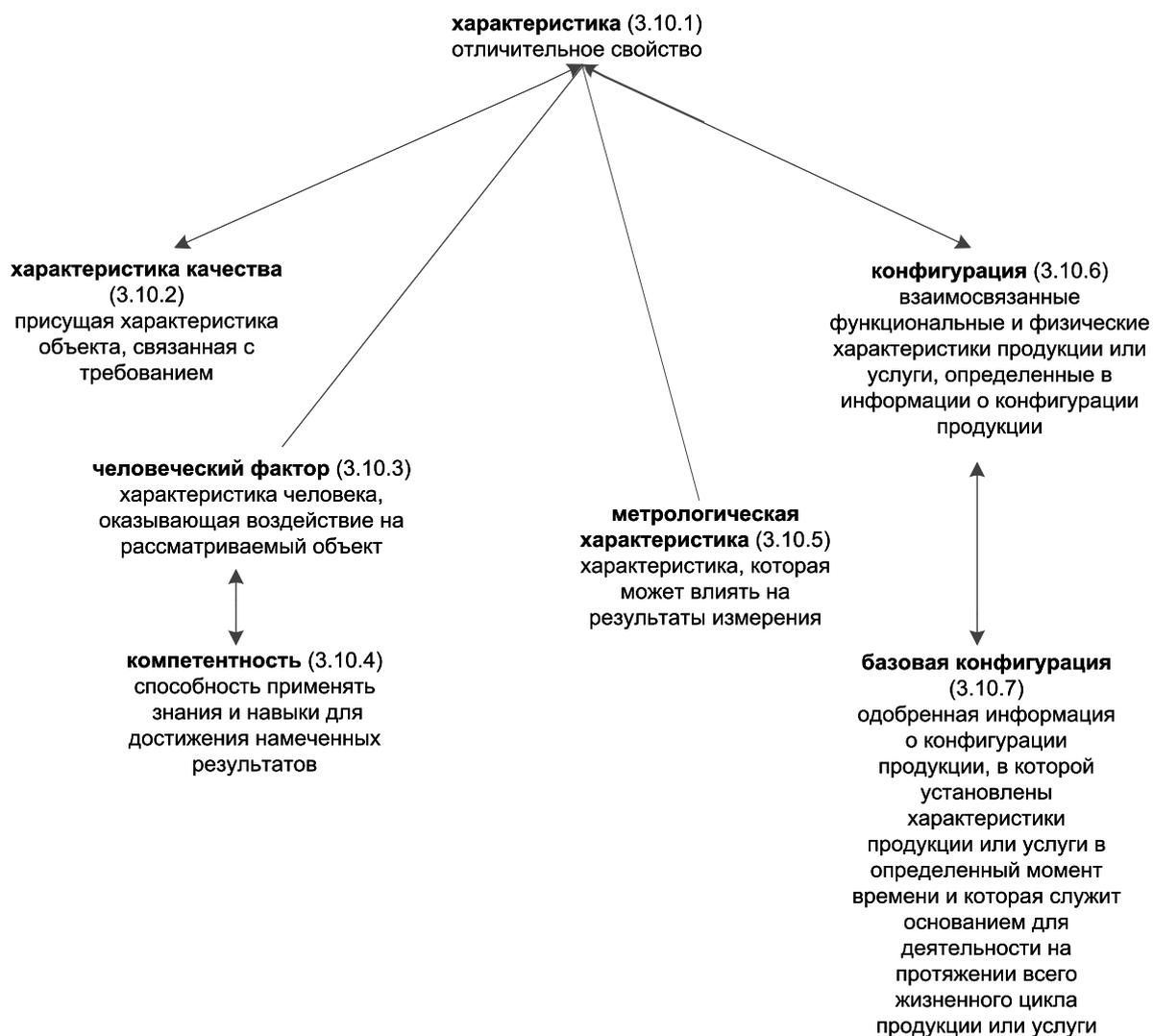


Рисунок А.13 – Концепции 3.10 класса «характеристика» и связь концепций

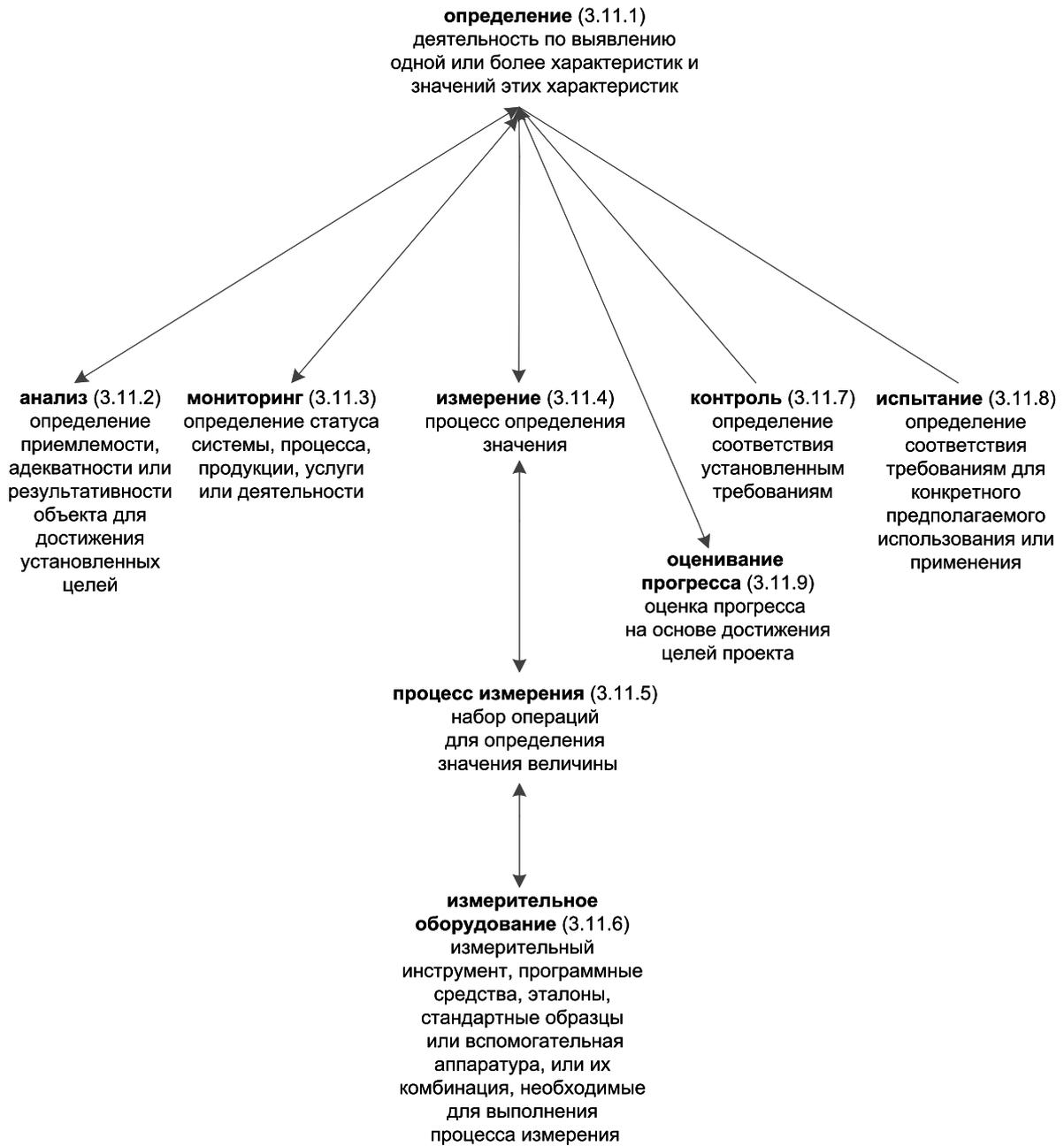


Рисунок А.14 – Концепции 3.11 класса «определение» и связь концепций

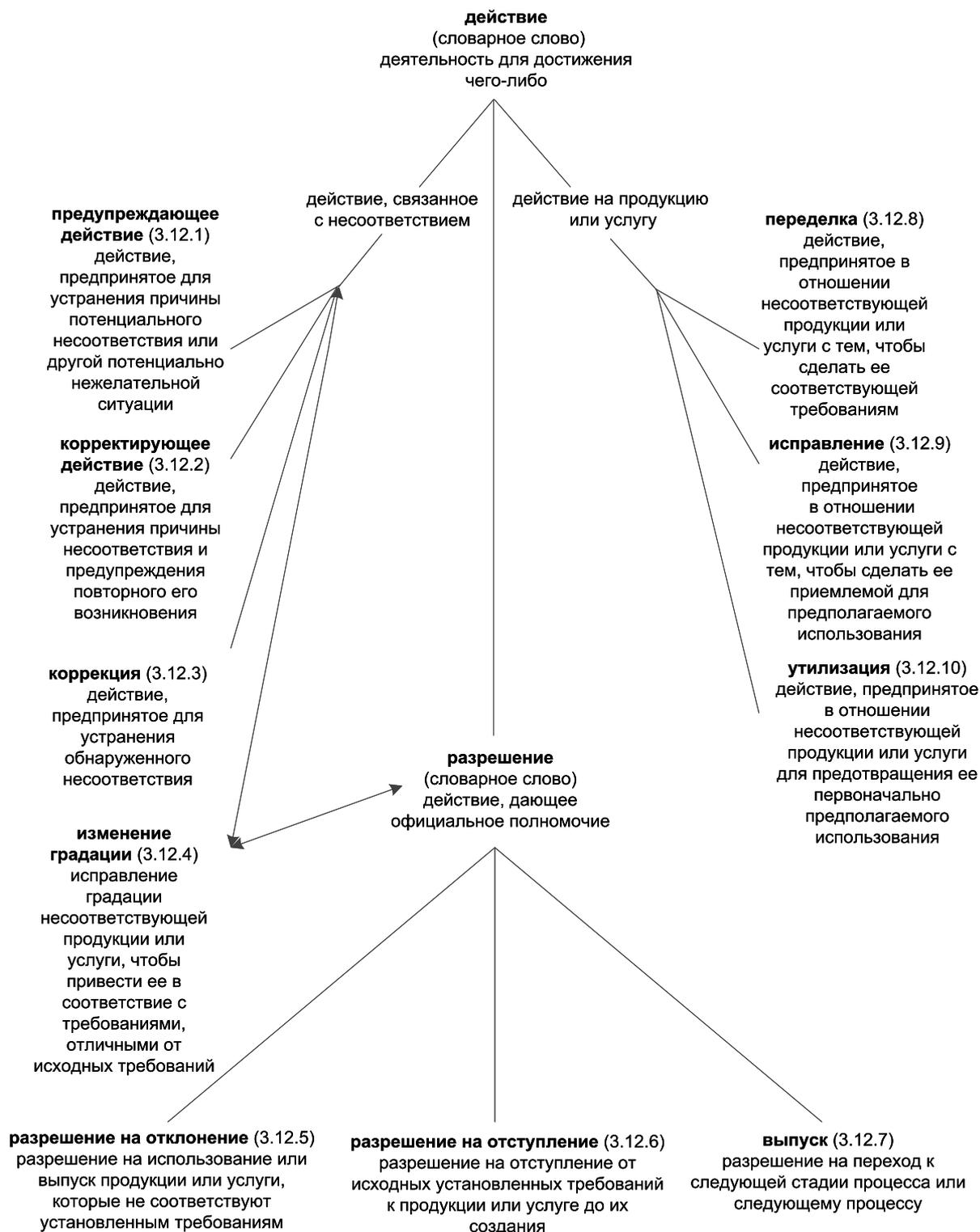


Рисунок А.15 – Концепции 3.12 класса «действие» и связь концепций

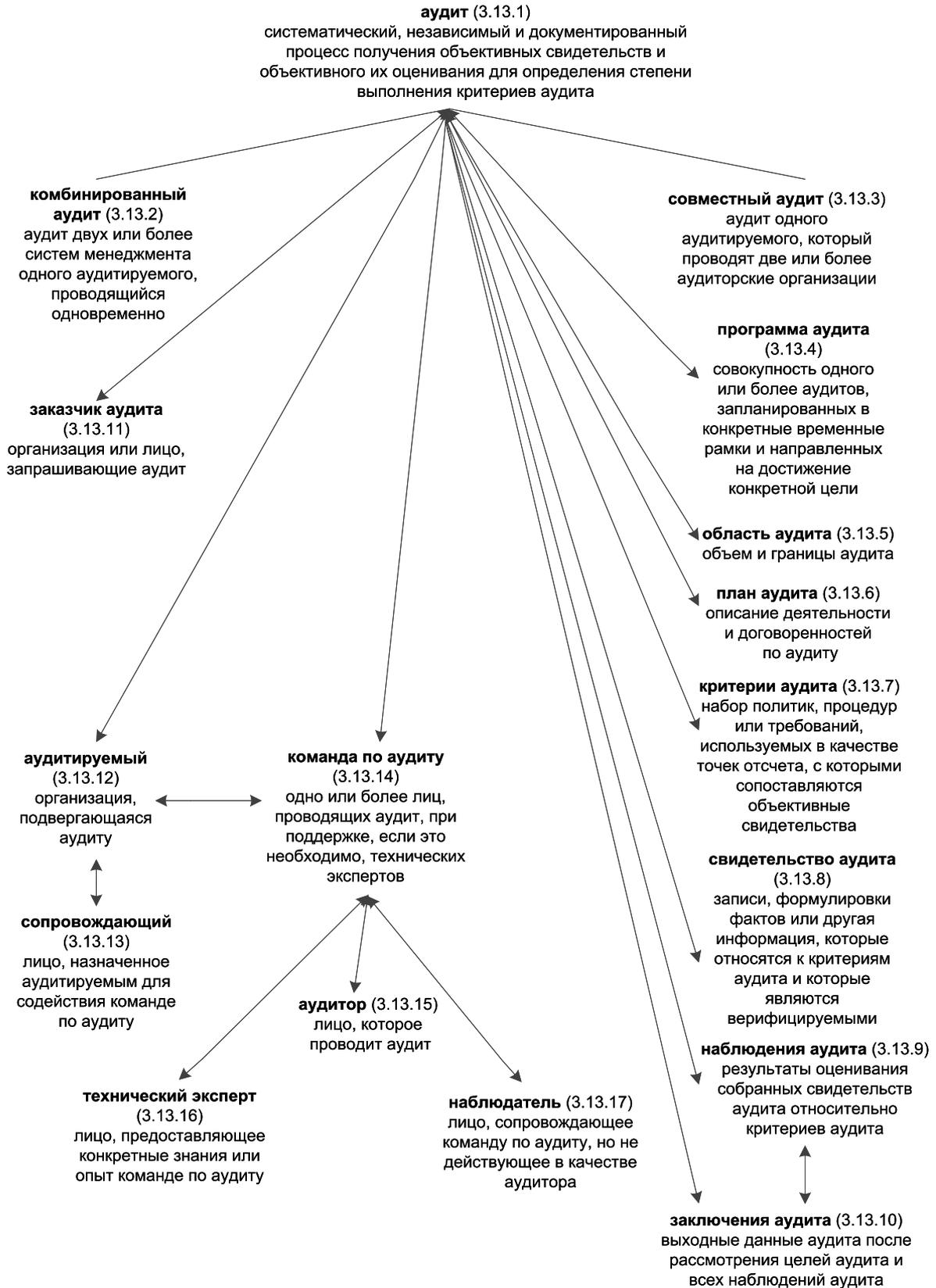


Рисунок А.16 – Концепции 3.13 класса «аудит» и связь концепций

### Библиография

- [1] ISO 704:2009 International electrotechnical vocabulary – Part 192: Dependability  
(Международный электротехнический словарь. Часть 192. Функциональная надежность)
- [2] ISO 1087-1:2000 Terminology work – Vocabulary – Part 1: Theory and application  
(Терминологическая работа. Словарь. Часть 1. Теория и применение)
- [3] ISO 3534-2:2006 Statistics – Vocabulary and symbols – Part 2<sup>^</sup> Applied statistics  
(Статистика. Словарь и условные обозначения. Часть 2. Прикладная статистика)
- [4] ISO 9001:2015 Quality management systems – Requirements  
(Системы менеджмента качества. Требования)
- [5] ISO 9004:2009 Managing for the sustained success of an organization – A quality management approach  
(Менеджмент с целью достижения устойчивого успеха организации. Подход с позиции менеджмента качества)
- [6] ISO 10001:2007 Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for codes of conduct for organizations  
(Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителя. Руководящие указания по кодексам поведения для организаций)
- [7] ISO 10002:2014 Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations  
(Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по работе с претензиями в организациях)
- [8] ISO 10003:2007 Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for dispute resolution external to organizations  
(Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителя. Руководящие указания по разрешению спорных вопросов вне организаций)
- [9] ISO 10004:2012 Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for monitoring and measuring  
(Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителя. Руководящие указания по мониторингу и измерению)
- [10] ISO 10005:2005 Quality management systems – Guidelines for quality plans  
(Системы менеджмента качества. Руководящие указания по планам качества)
- [11] ISO 10006:2003 Quality management systems – Guidelines for quality management in projects  
(Системы менеджмента качества. Руководящие указания по менеджменту качества проектов)
- [12] ISO 10007:2003 Quality management systems – Guidelines for configuration management  
(Системы менеджмента качества. Руководящие указания по менеджменту конфигурации)

## СТБ ISO 9000-2015

- [13] ISO 10008:2013 Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions  
(Менеджмент качества. Удовлетворение покупателей. Руководящие указания для электронных коммерческих сделок в бизнесе для потребителя)
- [14] ISO 10012:2003 Measurement management systems – Requirements for measurement processes and measuring equipment  
(Системы менеджмента измерений. Требования к измерительным процессам и измерительному оборудованию)
- [15] ISO/TR 10013:2001 Guidelines for quality management system documentation  
(Рекомендации по документированию систем менеджмента качества)
- [16] ISO 10014:2006 Quality management – Guidelines for realizing financial and economic benefits  
(Менеджмент качества. Руководящие указания по реализации финансовых и экономических выгод)
- [17] ISO 10015:1999 Quality management – Guidelines for training  
(Управление качеством. Руководящие указания по обучению)
- [18] ISO/TR 10017:2003 Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000  
(Руководство по статистическим методам применительно к ISO 9001:2000)
- [19] ISO 10018:2012 Quality management – Guidelines on people involvement and competence  
(Менеджмент качества. Руководящие указания по вовлеченности и компетентности персонала)
- [20] ISO 10019:2005 Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services  
(Руководящие указания по выбору консультантов по системе менеджмента качества и использованию их услуг)
- [21] ISO 10241-1:2011 Terminological entries in standards – Part 1: General requirements and examples of presentation  
(Терминологические статьи в стандартах. Часть 1. Общие требования и примеры представления)
- [22] ISO 10241-2:2012 Terminological entries in standards – Part 2: Adoption of standardized terminological entries  
(Терминологические статьи в стандартах. Часть 2. Принятие стандартизованных терминологических статей)
- [23] ISO 14001:2015 Environmental management systems – Requirements with guidance for use  
(Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению)
- [24] ISO/TS 16949:2009 Quality management systems – Particular requirements for the application of ISO 9001:2008 for automotive production and relevant service part organizations  
(Системы менеджмента качества. Частные требования по применению ISO 9001:2008 для производства автомобилей и запчастей к ним)
- [25] ISO/IEC 17000:2004 Conformity assessment – Vocabulary and general principles  
(Оценка соответствия. Словарь и общие принципы)



- [26] ISO 19011:2011 Guidelines for auditing management systems  
(Руководящие указания по аудиту систем менеджмента)
- [27] ISO/IEC 27001:2013 Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements  
(Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Системы менеджмента информационной безопасности. Требования)
- [28] ISO 31000:2009 Risk management – Principles and guidelines  
(Менеджмент рисков. Принципы и руководящие указания)
- [29] ISO 50001:2011 Energy management systems – Requirements with guidance for use  
(Системы энергетического менеджмента. Требования и руководство по использованию)
- [30] IEC 60050-192:2015 International electrotechnical vocabulary – Part 192: Dependability  
(Международный электротехнический словарь. Часть 192. Функциональная надежность)
- [31] ISO/IEC Guide 2:2004 Standardization and related activities – General vocabulary  
(Стандартизация и смежные виды деятельности. Общий словарь)
- [32] ISO/IEC Guide 73:2002 Risk management – Vocabulary  
(Менеджмент рисков. Словарь)
- [33] ISO/IEC Guide 99:2007 International vocabulary of metrology – Basic and general concepts and associated terms (VIM)  
(Международный словарь по метрологии. Основные и общие понятия и соответствующие термины (VIM))
- [34] Quality management principles, ISO <sup>1)</sup>  
(Принципы менеджмента качества)

<sup>1)</sup> Доступно на сайте <http://www.iso.org/>.

## Алфавитный указатель терминов на русском языке

анализ .....	3.11.2
арбитр споров .....	3.1.6
ассоциация .....	3.2.8
аудит .....	3.13.1
аудит комбинированный .....	3.13.2
аудит совместный .....	3.13.3
аудитируемый .....	3.13.12
аудитор .....	3.13.15
валидация .....	3.8.13
верификация .....	3.8.12
видение .....	3.5.10
вовлеченность .....	3.1.3
возможность .....	3.6.12
выпуск .....	3.12.7
выход .....	3.7.5
градация .....	3.6.3
данные .....	3.8.1
действие корректирующее .....	3.12.2
действие предупреждающее .....	3.12.1
дефект .....	3.6.10
деятельность .....	3.3.11
документ .....	3.8.5
жалоба .....	3.9.3
заказчик аудита .....	3.13.11
заклучения аудита .....	3.13.10
запись .....	3.8.10
изменение градации .....	3.12.4
измерение .....	3.11.4
инновация .....	3.6.15
инспекция .....	3.11.7
информация .....	3.8.2
информация документированная .....	3.8.6
информация о конфигурации продукции .....	3.6.8
инфраструктура .....	3.5.2
исправление .....	3.12.9
испытание .....	3.11.8
качество .....	3.6.2
кодекс поведения для обеспечения удовлетворенности потребителя .....	3.9.5
команда по аудиту .....	3.13.14
компетентность .....	3.10.4
консультант по системе менеджмента качества .....	3.1.2
контекст организации .....	3.2.2
контракт .....	3.4.7
контроль .....	3.11.7
конфигурация .....	3.10.6
конфигурация базовая .....	3.10.7
коррекция .....	3.12.3
критерии аудита .....	3.13.7
менеджмент .....	3.3.3
менеджмент качества .....	3.3.4
менеджмент конфигурации .....	3.3.9
менеджмент проекта .....	3.3.12
миссия .....	3.5.11
мониторинг .....	3.11.3
наблюдатель .....	3.13.17



наблюдения аудита .....	3.13.9
надежность (общая) .....	3.6.14
несоответствие .....	3.6.9
обеспечение качества .....	3.3.6
область аудита.....	3.13.5
оборудование измерительное .....	3.11.6
обслуживание потребителя .....	3.9.4
объект .....	3.6.1
объект конфигурации .....	3.3.13
объект логический .....	3.6.1
определение.....	3.11.1
организация.....	3.2.1
оценивание прогресса.....	3.11.9
передавать на аутсорсинг.....	3.4.6
переделка .....	3.12.8
план аудита .....	3.13.6
план качества .....	3.8.9
план менеджмента проекта .....	3.8.11
планирование качества.....	3.3.5
подтверждение метрологическое.....	3.5.6
политика .....	3.5.8
политика в области качества .....	3.5.9
поставщик.....	3.2.5
поставщик внешний .....	3.2.6
потребитель .....	3.2.4
привлеченность.....	3.1.4
пригодность .....	3.7.8
приобретение компетентности .....	3.4.4
провайдер.....	3.2.5
провайдер внешний .....	3.2.6
провайдер процесса разрешения споров.....	3.2.7
программа аудита .....	3.13.4
продукция .....	3.7.6
проект.....	3.4.2
проектирование и разработка .....	3.4.8
прослеживаемость .....	3.6.13
процедура.....	3.4.5
процесс .....	3.4.1
процесс измерения .....	3.11.5
разрешение на отклонение.....	3.12.5
разрешение на отступление .....	3.12.6
результативность.....	3.7.11
риск .....	3.7.9
руководство высшее.....	3.1.1
руководство по качеству .....	3.8.8
свидетельство аудита .....	3.13.8
свидетельство объективное .....	3.8.3
связь обратная.....	3.9.1
система .....	3.5.1
система информационная .....	3.8.4
система менеджмента измерений.....	3.5.7
система менеджмента качества .....	3.5.4
система менеджмента .....	3.5.3
ситуация конкретная.....	3.8.15
служба метрологическая.....	3.2.9
совет по управлению конфигурацией .....	3.1.5
создание системы менеджмента качества.....	3.4.3

## СТБ ISO 9000-2015

соответствие .....	3.6.11
сопровождающий .....	3.13.13
спецификация .....	3.8.7
спор .....	3.9.6
среда производственная .....	3.5.5
стейкхолдер .....	3.2.3
сторона заинтересованная .....	3.2.3
стратегия .....	3.5.12
тестирование .....	3.11.8
требование законодательное .....	3.6.6
требование к качеству .....	3.6.5
требование обязательное .....	3.6.7
требование .....	3.6.4
удовлетворенность потребителя .....	3.9.2
улучшение .....	3.3.1
улучшение качества .....	3.3.8
улучшение постоянное .....	3.3.2
уполномоченный по конфигурации .....	3.1.5
уполномоченный по расположению .....	3.1.5
управление изменениями .....	3.3.10
управление качеством .....	3.3.7
услуга .....	3.7.7
успех .....	3.7.3
успех устойчивый .....	3.7.4
утилизация .....	3.12.10
учет статуса конфигурации .....	3.8.14
фактор человеческий .....	3.10.3
характеристика .....	3.10.1
характеристика качества .....	3.10.2
характеристика метрологическая .....	3.10.5
цели в области качества .....	3.7.2
цель .....	3.7.1
эксперт технический .....	3.13.16
элемент .....	3.6.1
эффективность .....	3.7.10



## Алфавитный указатель терминов на белорусском языке

аб'ект.....	3.6.1
аб'ект канфігурацыі.....	3.3.13
аб'ект лагічны.....	3.6.1
абслугоўванне спажыўца.....	3.9.4
абсталяванне вымяральнае.....	3.11.6
адпаведнасць.....	3.6.11
аналіз.....	3.11.2
арбітр спрэчак.....	3.1.6
арганізацыя.....	3.2.1
асацыяцыя.....	3.2.8
асяроддзе вытворчае.....	3.5.5
аўдыт.....	3.13.1
аўдыт камбінаваны.....	3.13.2
аўдыт сумесны.....	3.13.3
аўдытар.....	3.13.15
аўдытыруемы.....	3.13.12
ацэньванне прагрэсу.....	3.11.9
бачанне.....	3.5.10
бок зацікаўлены.....	3.2.3
валідацыя.....	3.8.13
верыфікацыя.....	3.8.12
вызначэнне.....	3.11.1
вымярэнне.....	3.11.4
выпраўленне.....	3.12.9
выпуск.....	3.12.7
выхад.....	3.7.5
градацыя.....	3.6.3
даня.....	3.8.1
дазвол на адступленне.....	3.12.6
дакумент.....	3.8.5
дзеяснасць.....	3.3.11
дзеянне карэктуючае.....	3.12.2
дзеянне папераджальнае.....	3.12.1
дэфект.....	3.6.10
забеспячэнне якасці.....	3.3.6
задаволенасць спажыўца.....	3.9.2
заказчык аўдыту.....	3.13.11
заклучэнне аўдыту.....	3.13.10
запіс.....	3.8.10
змяненне градацыі.....	3.12.4
інавацыя.....	3.6.15
інспекцыя.....	3.11.7
інфармацыя аб канфігурацыі прадукцыі.....	3.6.8
інфармацыя дакументаваная.....	3.8.6
інфармацыя.....	3.8.2
інфраструктура.....	3.5.2
каманда па аўдыту.....	3.13.14
кампетэнтнасць.....	3.10.4
кансультант па сістэме менеджменту якасці.....	3.1.2
кантракт.....	3.4.7
кантэкст арганізацыі.....	3.2.2
канфігурацыя базавая.....	3.10.7
канфігурацыя.....	3.10.6
канцэсія.....	3.12.5
карэкцыя.....	3.12.3

## СТБ ISO 9000-2015

кіраванне зменамі .....	3.3.10
кіраванне якасцю .....	3.3.7
кіраўніцтва па якасці .....	3.8.8
кодэкс паводзін для забеспячэння задаволенасці спажыўца .....	3.9.5
крытэрыі аўдыту .....	3.13.7
магчымасць .....	3.6.12
уцягнутасць .....	3.1.3
маніторынг .....	3.11.3
менеджмент .....	3.3.3
менеджмент канфігурацыі .....	3.3.9
менеджмент праекта .....	3.3.12
менеджмент якасці .....	3.3.4
місія .....	3.5.11
мэта .....	3.7.1
мэта якасці .....	3.7.2
набыццё кампетэнтнасці .....	3.4.4
надзейнасць (агульная) .....	3.6.14
назіральнік .....	3.13.17
назіранні аўдыту .....	3.13.9
неадпаведнасць .....	3.6.9
палітыка .....	3.5.8
палітыка якасці .....	3.5.9
паляпшэнне .....	3.3.1
паляпшэнне пастаяннае .....	3.3.2
паляпшэнне якасці .....	3.3.8
паслуга .....	3.7.7
пастаўшчык .....	3.2.5
пастаўшчык знешні .....	3.2.6
падрабаванне .....	3.6.4
падрабаванне да якасці .....	3.6.5
падрабаванне заканадаўчае .....	3.6.6
падрабаванне рэгулюючае .....	3.6.7
пацвярджэнне метралагічнае .....	3.5.6
перадаваць на аўтсорсінг .....	3.4.6
пераробка .....	3.12.8
план аўдыту .....	3.13.6
план менеджменту праекта .....	3.8.11
план якасці .....	3.8.9
планаванне якасці .....	3.3.5
поспех .....	3.7.3
поспех устойлівы .....	3.7.4
правайдар .....	3.2.5
правайдар знешні .....	3.2.6
правайдар працэсу рашэння спрэчак .....	3.2.7
праграма аўдыту .....	3.13.4
прадукцыя .....	3.7.6
праект .....	3.4.2
праектаванне і распрацоўка .....	3.4.8
прасочвальнасць .....	3.6.13
працэдура .....	3.4.5
працэс .....	3.4.1
працэс вымярэння .....	3.11.5
прыдатнасць .....	3.7.8
прыцягнутасць .....	3.1.4
рызыка .....	3.7.9
рэзультатыўнасць .....	3.7.11
савет па кіраванні канфігурацыяй .....	3.1.5



сведчанне аб'ектыўнае .....	3.8.3
сведчанне аўдыту .....	3.13.8
сістэма .....	3.5.1
сістэма інфармацыйная .....	3.8.4
сістэма менеджменту вымярэнняў .....	3.5.7
сістэма менеджменту якасці .....	3.5.4
сістэма менеджменту .....	3.5.3
сітуацыя канкрэтная .....	3.8.15
скарга .....	3.9.3
служба метралагічная .....	3.2.9
спажывец .....	3.2.4
спецыфікацыя .....	3.8.7
спрэчка .....	3.9.6
стварэнне сістэмы менеджменту якасці .....	3.4.3
стратэгія .....	3.5.12
стэйкхолдэр .....	3.2.3
сувязь зваротная .....	3.9.1
суправаджаючы .....	3.13.13
сфера аўдыту .....	3.13.5
топ-менеджмент .....	3.1.1
тэставанне .....	3.11.8
улік статусу канфігурацыі .....	3.8.14
упаўнаважаны па канфігурацыі .....	3.1.5
упаўнаважаны па размяшчэнні .....	3.1.5
утылізацыя .....	3.12.10
характарыстыка .....	3.10.1
характарыстыка метралагічная .....	3.10.5
характарыстыка якасці .....	3.10.2
чалавечы фактар .....	3.10.3
эксперт тэхнічны .....	3.13.16
элемент .....	3.6.1
эфектыўнасць .....	3.7.10
якасць .....	3.6.2

Алфавитный указатель терминов на английском языке

activity.....	3.3.11
association.....	3.2.8
audit.....	3.13.1
audit client.....	3.13.11
audit conclusion.....	3.13.10
audit criteria.....	3.13.7
audit evidence.....	3.13.8
audit findings.....	3.13.9
audit plan.....	3.13.6
audit programme.....	3.13.4
audit scope.....	3.13.5
audit team.....	3.13.14
auditee.....	3.13.12
auditor.....	3.13.15
capability.....	3.6.12
change control.....	3.3.10
characteristic.....	3.10.1
combined audit.....	3.13.2
competence acquisition.....	3.4.4
competence.....	3.10.4
complaint.....	3.9.3
concession.....	3.12.5
configuration.....	3.10.6
configuration authority.....	3.1.5
configuration baseline.....	3.10.7
configuration control board.....	3.1.5
configuration management.....	3.3.9
configuration object.....	3.3.13
configuration status accounting.....	3.8.14
conformity.....	3.6.11
context of the organization.....	3.2.2
continual improvement.....	3.3.2
contract.....	3.4.7
correction.....	3.12.3
corrective action.....	3.12.2
customer.....	3.2.4
customer satisfaction.....	3.9.2
customer satisfaction code of conduct.....	3.9.5
customer service.....	3.9.4
data.....	3.8.1
defect.....	3.6.10
dependability.....	3.6.14
design and development.....	3.4.8
determination.....	3.11.1
deviation permit.....	3.12.6
dispositioning authority.....	3.1.5
dispute.....	3.9.6
dispute resolution process provider.....	3.2.7
dispute resolver.....	3.1.6
document.....	3.8.5
documented information.....	3.8.6
DRP-provider.....	3.2.7
effectiveness.....	3.7.11
efficiency.....	3.7.10
engagement.....	3.1.4



entity .....	3.6.1
external provider .....	3.2.6
external supplier .....	3.2.6
feedback .....	3.9.1
grade .....	3.6.3
guide .....	3.13.13
human factor .....	3.10.3
improvement .....	3.3.1
information system .....	3.8.4
information .....	3.8.2
infrastructure .....	3.5.2
innovation .....	3.6.15
inspection .....	3.11.7
interested party .....	3.2.3
involvement .....	3.1.3
item .....	3.6.1
joint audit .....	3.13.3
management .....	3.3.3
management system .....	3.5.3
measurement .....	3.11.4
measurement management system .....	3.5.7
measurement process .....	3.11.5
measuring equipment .....	3.11.6
metrological characteristic .....	3.10.5
metrological confirmation .....	3.5.6
metrological function .....	3.2.9
mission .....	3.5.11
monitoring .....	3.11.3
nonconformity .....	3.6.9
object .....	3.6.1
objective .....	3.7.1
objective evidence .....	3.8.3
observer .....	3.13.17
organization .....	3.2.1
output .....	3.7.5
outsource .....	3.4.6
performance .....	3.7.8
policy .....	3.5.8
preventive action .....	3.12.1
procedure .....	3.4.5
process .....	3.4.1
product .....	3.7.6
product configuration information .....	3.6.8
progress evaluation .....	3.11.9
project .....	3.4.2
project management .....	3.3.12
project management plan .....	3.8.11
provider .....	3.2.5
quality .....	3.6.2
quality assurance .....	3.3.6
quality characteristic .....	3.10.2
quality control .....	3.3.7
quality improvement .....	3.3.8
quality management system consultant .....	3.1.2
quality management system realization .....	3.4.3
quality management system .....	3.5.4
quality management .....	3.3.4

## СТБ ISO 9000-2015

quality manual .....	3.8.8
quality objective .....	3.7.2
quality plan .....	3.8.9
quality planning.....	3.3.5
quality policy .....	3.5.9
quality requirement .....	3.6.5
record .....	3.8.10
regrade .....	3.12.4
regulatory requirement .....	3.6.7
release .....	3.12.7
repair .....	3.12.9
requirement .....	3.6.4
review .....	3.11.2
rework.....	3.12.8
risk .....	3.7.9
scrap.....	3.12.10
service .....	3.7.7
specific case .....	3.8.15
specification .....	3.8.7
stakeholder .....	3.2.3
statutory requirement.....	3.6.6
strategy .....	3.5.12
success.....	3.7.3
supplier .....	3.2.5
sustained success .....	3.7.4
system .....	3.5.1
technical expert .....	3.13.16
test.....	3.11.8
top management.....	3.1.1
traceability .....	3.6.13
validation .....	3.8.13
verification .....	3.8.12
vision .....	3.5.10
work environment .....	3.5.5



Ответственный за выпуск *Н. А. Баранов*

---

Сдано в набор 31.12.2015. Подписано в печать 31.12.2015. Формат бумаги 60×84/8. Бумага офсетная.  
Гарнитура Arial. Печать ризографическая. Усл. печ. л. 6,98 Уч.-изд. л. 4,21 Тираж 2 экз. Заказ 90

---

Издатель и полиграфическое исполнение:

Научно-производственное республиканское унитарное предприятие

«Белорусский государственный институт стандартизации и сертификации» (БелГИСС)

Свидетельство о государственной регистрации издателя, изготовителя, распространителя печатных изданий

№ 1/303 от 22.04.2014

ул. Мележа, 3, комн. 406, 220113, Минск.

